Yokohama Customer Service Management

Última atualização: 06/05/2025

Tradução automática

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

servicenow

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Customer Service Management 6
Explorando Customer Service Management 7
Foco e finalidade de CSM e ITSM 10
Gestão de dados para Customer Service Management 14
Autoatendimento para Customer Service Management 16
Omnicanais para comunicação com clientes 18
Experiência do agente 22
Gestão de casos para Customer Service Management 23
Inteligência 25
Análise e informações 28
Otimização 29
Suporte pós-vendas 31
Contratos e fluxos de trabalho de direito 31
Configuração da Customer Service Management 32
Configurar seu ambiente 34
Organizar espaços do agente 311
Habilitar canais de comunicação 882
Implementar inteligência 975
Configurar autoatendimento 1162
Estender capacidades 1276
AdministrarCustomer Service Management 1302
Bate-papo anônimo 1304
Ações Customer Service Management Flow Designer 1309
Separação de domínios e Customer Service Management 1310
Pontos de extensão no Customer Service Management 1313
Direitos do produto de conhecimento 1315
Limitar o acesso à base de conhecimento a usuários internos 1317
Testes de início rápido para Customer Service Management 1317
Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente 1332
Visão geral do workbench de atribuições 1335
Informações de tratamento especial 1341
Escalação de caso e conta 1345
Visão geral do status da ação de caso 1354
Visão geral da gestão de problemas graves 1359
Fechar automaticamente os casos de atendimento ao cliente 1371
AdministrarSuporte pós-vendas 1373
Integração do Customer Service Management a outras aplicações 1375
Integração com o IT Service Management 1376
Integração com a Gestão de portfólio de serviços 1403

Tradução automática

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

Integração com a Gestão de melhorias contínuas ... 1406
Integração ao IT Operations Management ... 1407
Integração com o Customer Project Management ... 1408
Integração com Gestão financeira ... 1426
Integração com o Adobe Experience Manager ... 1430
Integração com a integração de telefonia e computação (CTI) ... 1450
Integração com Microsoft Outlook ... 1463
Integração com Local de trabalho seguro aplicações ... 1465
Integração com aplicativos de mensagens do consumidor ... 1468
Integração com Otimização de processos ... 1476
Integração com centrais de contato ... 1477
Como usar o Customer Service Management ... 1482
Gerenciar casos ... 1484
Gerenciar cronogramas e locais ... 1555
Automatizar e otimizar ... 1585
Gestão de agentes ... 1626
Gestão de clientes ... 1646
Comunicação com o cliente ... 1680
Análise e emissão de relatórios para Customer Service Management ... 1808
Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios ... 1809
Soluções Análise da plataforma e relatórios para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente ... 1833
Referência do Customer Service Management ... 1841
Lista de casos de atendimento ao cliente ... 1842
Referência do App de mensagens de interação ... 1844
Formulário de configuração de configuração de bate-papo ... 1864
Biblioteca de widgets do Portal configurável ... 1865
Opções de instância de widgets do portal configuráveis ... 1867
Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget da Faixa do portal ... 1886
Parâmetros JSON do widget Faixa do portal ... 1886
Parâmetros JSON do widget da lista de dados do portal ... 1887
Parâmetros JSON do widget Rodapé do portal ... 1890
Cor de realce padrão para diferentes estados de caso ... 1891
Atendimento ao cliente formulários ... 1892
Regras de consulta do CSM ... 1933
Componentes instalados com Customer Service Management ... 1934
Componentes instalados com espaços do CSM ... 1979
Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management ... 1981
Componentes instalados com App de mensagens de interação ... 1993
Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação ... 1997
App de mensagens de interação tabelas de tradução ... 1999

Tradução automática

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

Referência do Suporte pós-vendas....2000
Taxonomia do Controle de voz nativo....2009
Funções necessárias para modelos de dados B2B2C....2009
Funções para atendimento ao cliente terceirizado....2010
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente....2011
Explorar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente....2013
Configuração da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente....2040
Como usar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente....2121
Now Assist para Customer Service Management (CSM)....2189
Explorando Now Assist para Customer Service Management (CSM)....2191
Como configurar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)....2200
Como usar casos de uso de agente de IA no CSM....2224
Como usar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)....2230
Comunidades....2253
Ativar plug-ins de Comunidades....2255
Propriedades instaladas com o Comunidades....2256
Comunidades funções....2268
Guia de configuração da comunidade para administradores....2269
Domain Separation e Comunidades....2271
Testes de início rápido para Comunidades....2271
Configurar uma comunidade....2273
Moderar uma comunidade....2314
Usar uma comunidade....2323
Ludificação....2369

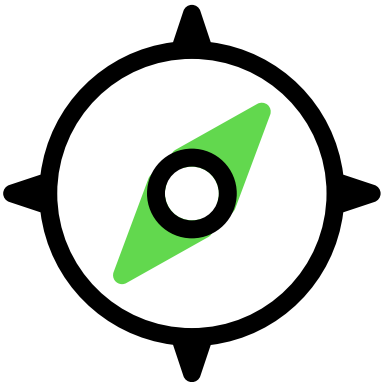
Tradução automática

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

Customer Service Management

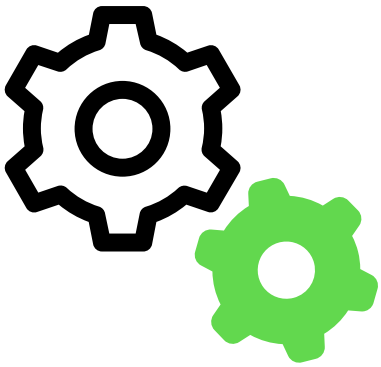
O produto ServiceNow® Customer Service Management permite que você forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam. Por exemplo, seus clientes podem se comunicar e receber suporte por meio da Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídia social.

Explorar



Saiba como a Customer Service Management pode ajudá-lo com seus principais recursos e benefícios.

Configurar

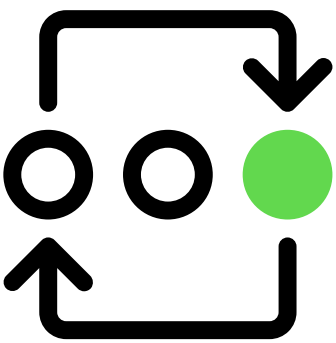


Planeje e personalize o Customer Service Management para atender às suas necessidades específicas.

Administrar

Gerencie e personalize suas aplicações do Customer Service Management.

Integrar

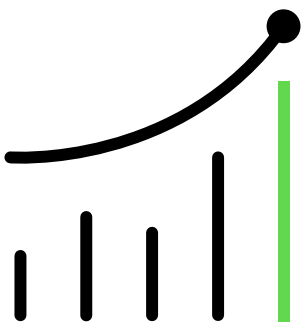


Amplie os recursos do Customer Service Management integrando-os a outras aplicações.

Uso

Veja como agentes e gerentes podem usar a Customer Service Management para criar, encaminhar e gerenciar casos.

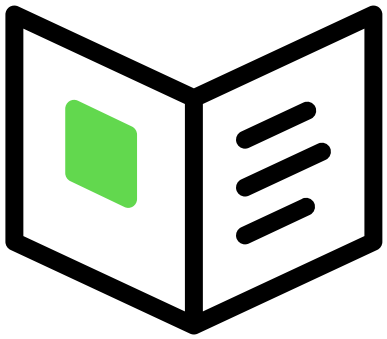
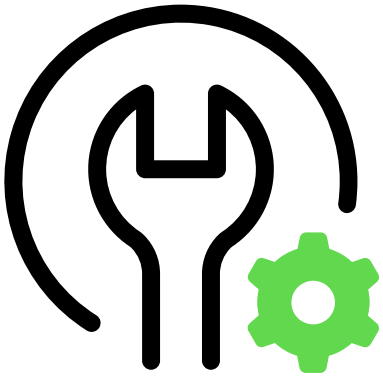
Analisar



Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para monitorar e melhorar seu serviço.

Tradução automática

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

Referência	Alocar	Automatizar
		
Obtenha informações adicionais sobre casos do Customer Service Management, incluindo listas, formulários, regras, componentes, parâmetros, funções e personas.	Use a otimização da força de trabalho para encaminhar o trabalho com eficiência para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar seu desempenho.	Use o Now Assist para CSM para aprimorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas usando IA generativa.

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e mudou, consulte o Notas de versão Customer Service Management .
- Faça login na sua conta ServiceNow® e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos Customer Service Management em Now Create .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University
- Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas na Central de sucesso do cliente .
- Conecte-se com outros Customer Service Management usuários na Now Community .

Explorando Customer Service Management

Saiba como a aplicação Customer Service Management (CSM) pode ajudar sua organização a resolver problemas e solicitações de clientes. Ao adotar uma abordagem proativa de atendimento ao cliente, você pode aumentar a satisfação e a retenção de clientes.

Visão geral do Customer Service Management

Com a aplicação Customer Service Management, você pode automatizar seus processos e dar aos agentes de serviço visibilidade sobre os sistemas e ferramentas do cliente de que eles precisam para oferecer serviços proativos aos clientes. Os principais benefícios da aplicação Customer Service Management incluem:

Conectando suas equipes para aumentar a eficiência

Tradução automática

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

Você pode reunir o front, o middle e o back office para resolver proativamente os problemas do cliente e permitir mais autoatendimento por meio da automação.

Como estabelecer visibilidade em tempo real dos produtos e serviços de seus clientes

Detecte e evite problemas proativamente enviando alertas preventivos para os clientes afetados. Você pode identificar e prever tendências para impulsionar as melhorias acionáveis e automatizar as resoluções dos problemas recorrentes com mais frequência.

Identificar e atribuir seus problemas diretamente

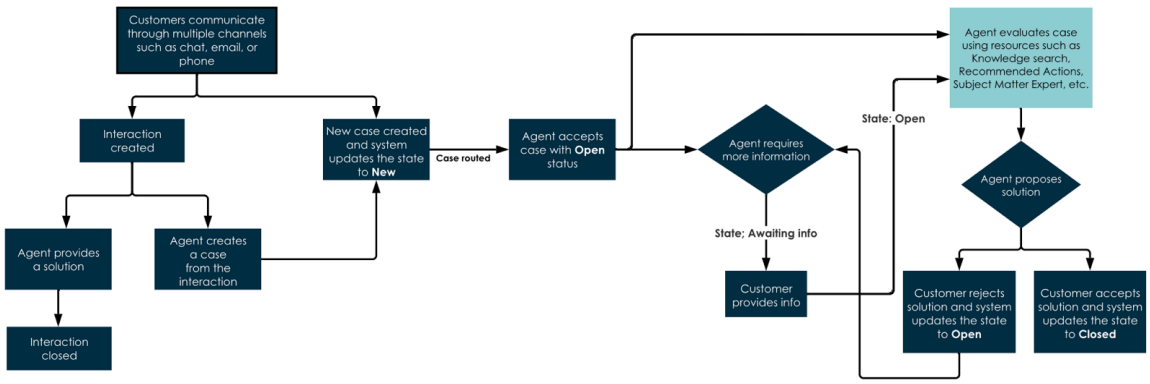
Você pode conectar suas equipes para rastrear problemas até uma resolução entrando em contato diretamente com o departamento do cliente e resolvendo rapidamente esses problemas. Você também pode manter um registro dos problemas conhecidos para que os futuros clientes não tenham os mesmos problemas.

Seja para iniciar ou expandir sua implementação de Customer Service Management, saiba mais sobre os recursos disponíveis que você pode usar para melhorar sua experiência de atendimento ao cliente e acompanhar seus casos do início ao fim.

Fluxo de trabalho do Customer Service Management

O infográfico a seguir mostra um exemplo de fluxo de trabalho do Customer Service Management que descreve as diferentes fases tratadas por um agente, desde a criação de um novo caso até a conclusão do caso.

Representação visual do fluxo de trabalho do CSM



Benefícios

Ao utilizar CSM, você pode simplificar as operações em todo o front, middle e back office, resultando em maior eficiência. Além disso, você pode implementar recursos de autoatendimento em vários canais e automatizar a resolução de problemas. Além disso, o CSM capacita os agentes com informações em tempo real e orientação inteligente, aprimorando seu desempenho.

Benefícios dos recursos do CSM

Benefícios	Principais recursos	Função
Aprenda a coletar, organizar, atualizar e analisar dados sobre seus clientes.	Gestão de dados do cliente	Gerente

Tradução automática

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

Benefícios dos recursos do CSM

Benefícios	Principais recursos	Função
Impulsione o autoatendimento a partir de um portal integrado a artigos de conhecimento, catálogos de serviços, comunidades e chatbots.	Autoatendimento	Administrador
Ofereça suporte aos seus clientes por telefone, mensagens, bate-papo, web, e-mail, pessoalmente e nas mídias sociais.	Omnicanal	Agente
Melhore a eficiência do agente para obter uma resolução mais rápida e uma melhor experiência do cliente.	Experiência do agente	Gerente
Gerencie as interações e os acordos de nível de serviço (ANS), relacionamentos de conta de modelo e serviço terceirizado.	Gestão de casos	Administrador
Identifique rapidamente o suporte de que um cliente precisa, bem como as oportunidades de adoção e venda de outros complementos.	Gestão da base de instalação	Agente
Aumente sua produtividade com criação, triagem e investigação automatizadas de tarefas para que os clientes obtenham respostas rápidas. Além disso, aprenda a rotear problemas, recomendar soluções e identificar tendências.	Inteligência	Gerente
Obtenha visibilidade instantânea e uma compreensão profunda dos dados e identifique áreas que afetam seus processos.	Análise e informações	Gerente
Monitore e analise instantaneamente seus processos, equipes e desempenho. Verifique também sua conformidade com os padrões e saiba	Otimização	Gerente

Tradução automática

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

Benefícios dos recursos do CSM

Benefícios	Principais recursos	Função
como você pode otimizar e melhorar constantemente seus processos.		
Incorpore um pop-up semelhante ao do Messenger em qualquer site para interagir com os recursos da ServiceNow, como navegar pelo conhecimento, criar um caso e interagir com o Virtual Agent, e gerencie como seus clientes usam suas aplicações e serviços da Web a partir de um local central. Você também pode configurar o comportamento e o estilo do Messenger e implantar a configuração nos sites ou sites móveis de sua escolha.	App de mensagens de interação para Customer Service Management	Administrador

Foco e finalidade de CSM e ITSM

Customer Service Management (CSM) se concentra em aumentar a satisfação do cliente, enquanto Gestão de serviços de TI otimiza os serviços de TI para usuários internos. Use este tópico para explorar as funções distintas, os benefícios da integração para melhorar a colaboração e a comunicação e como aproveitar o CSM e o ITSM pode gerar sucesso em sua organização e elevar a experiência do cliente.

Visão geral de CSM e ITSM

A Customer Service Management (CSM) é centrada em clientes externos, abrangendo tanto B2B (business-to-business) quanto B2C (business-to-consumer). Por exemplo, considere Sara, uma agente de atendimento ao cliente de uma empresa de software que fornece soluções baseadas em nuvem. O principal objetivo de Sara com o CSM é garantir a satisfação do cliente, resolvendo problemas técnicos, gerenciando consultas de assinatura e orientando os clientes nas atualizações de produtos. Por fim, esses esforços ajudam a reter clientes e aprimorar a experiência do cliente. Para obter mais informações, consulte Customer Service Management.

A Gestão de serviços de TI (ITSM) tem como objetivo oferecer suporte a usuários internos de serviços de TI em uma organização e capacitar as equipes que dependem desses serviços para entregar valor a clientes externos. Conheça Alex, um administrador de TI dedicado a manter a infraestrutura de rede. A função de Alex no ITSM envolve a implementação e gestão de serviços de TI alinhados com as necessidades de negócio da organização, com o objetivo de oferecer suporte e permitir resultados de negócios por meio de operações de TI eficientes. Para obter mais informações, consulte Gestão de serviços de TI .

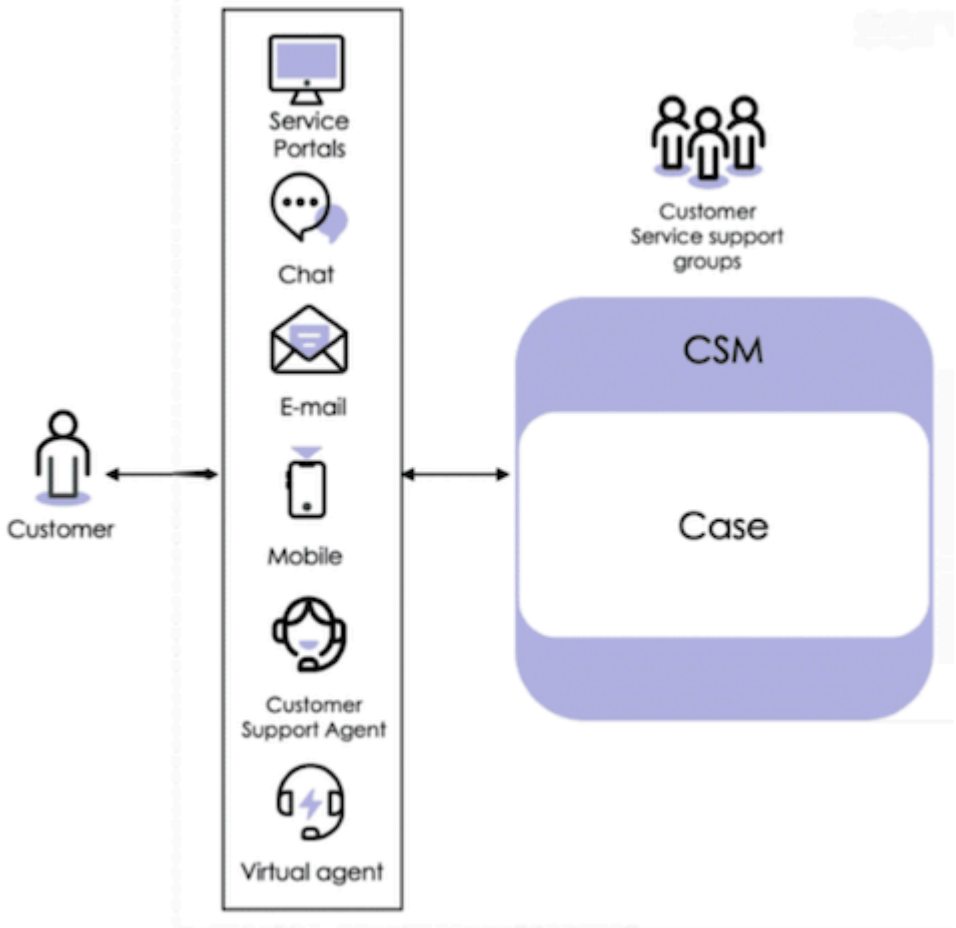
Tradução automática

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

Partes interessadas principais

Com o CSM, as principais partes interessadas incluem profissionais de negócios, como agentes de atendimento ao cliente, gerentes e executivos. Seus esforços têm como objetivo garantir experiências perfeitas para o cliente e promover relacionamentos de longo prazo.

Fluxo de interação com o cliente no CSM



O ITSM envolve profissionais de TI que vão desde liderança e gestão até administradores, especialistas técnicos, desenvolvedores e equipes de suporte que orquestram serviços de TI para atender aos objetivos organizacionais e impulsionar a excelência operacional.

Tradução automática

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

Fluxo de interação com o cliente no ITSM

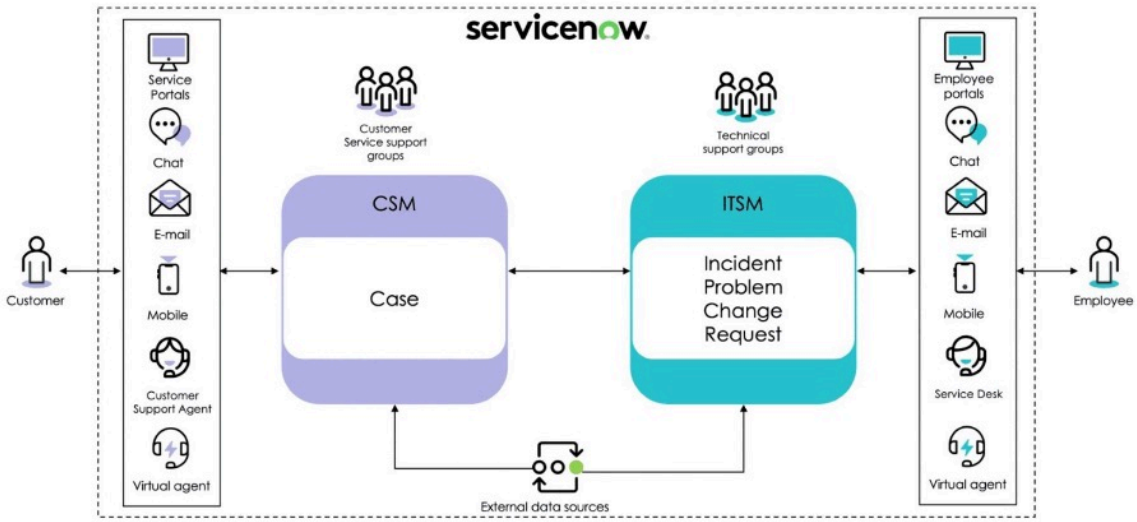
Integração de CSM e ITSM

O CSM e o ITSM não precisam operar de forma independente; eles podem ser integrados para simplificar a entrega de serviço em toda a organização. Por exemplo, crie um cenário em que Sara, que trabalha na empresa de software, se depara com um problema técnico ao ajudar um cliente. Ao integrar o CSM ao ITSM, Sara pode gerar um tíquete de incidente sem problemas no mesmo fluxo de trabalho, o que aciona um processo de ITSM gerenciado por Alex. Essa integração permite que Sara e Alex colaborem de forma eficiente, reduzindo o tempo de resolução e aprimorando a experiência geral do cliente.

Tradução automática

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

Integração de CSM e ITSM



Benefícios da integração de CSM e ITSM

Os principais benefícios incluem:

- **Colaboração eficiente**: os agentes podem criar perfeitamente registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações diretamente de casos em aberto, facilitando a colaboração entre diferentes partes da organização para resolver problemas do cliente imediatamente.
- **Comunicação aprimorada com o cliente**: as atualizações nos registros associados a um caso são refletidas automaticamente nas anotações de trabalho do caso, permitindo que os agentes forneçam atualizações oportunas aos clientes e fomentando a transparência e a confiança nas interações com os clientes.
- **Experiência de serviço unificada**: os clientes podem enviar solicitações diretamente do portal de atendimento ao cliente, onde um caso é criado para cada solicitação. Uma experiência unificada que garante consistência e facilidade de acesso para clientes que buscam assistência.
- **Painéis perspicazes**: os agentes e gerentes podem obter informações abrangentes exibindo casos com indicadores relacionados à Gestão de serviços nos painéis do Atendimento ao cliente. Essa exibição ampla permite a tomada de decisão informada e o gerenciamento proativo das interações com o cliente.

Qual é a certa para o seu negócio

Para oferecer um serviço eficiente e aumentar a satisfação do cliente, é importante entender as funções distintas do CSM e do ITSM. Cada módulo atende a necessidades específicas - o CSM se concentra na gestão de relacionamentos com os clientes, enquanto o ITSM se concentra na otimização da entrega de serviços de TI. Saber quando usar cada um e como integrá-los de forma eficaz pode ajudar as organizações a simplificar as operações, melhorar as experiências do cliente e alcançar melhores resultados de negócios.

Portanto, se você é Sara, gerenciando interações com clientes na empresa de software, ou Alex, com foco nos processos de TI, aproveitar os pontos fortes do CSM e do ITSM é a chave para obter sucesso no ambiente de negócios em constante mudança de hoje.

Tradução automática

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

Gestão de dados para Customer Service Management

Organize e gerencie os dados de usuários internos e clientes externos usando a aplicação Customer Service Management. Você pode fornecer aos seus gerentes e agentes uma exibição dos dados do cliente, incluindo a conta e contato ou informações do consumidor, produtos e serviços, ativos, contratos e direitos.

Modelo de negócios de atendimento ao cliente

Diferentes modelos de negócios estão disponíveis para oferecer suporte a seus objetivos e necessidades de negócios na aplicação Customer Service Management. Os modelos de negócios variam de acordo com os produtos, serviços e suporte que você fornece aos clientes. Com o modelo certo para o seu negócio, você pode responder a consultas, resolver problemas e fornecer um serviço consistente e de alta qualidade que se concentre em aumentar a satisfação do cliente.

Para saber mais sobre o modelo de negócios de atendimento ao cliente, consulte Modelos de negócios de atendimento ao cliente.

Dados do cliente

Os dados do cliente incluem informações sobre os clientes externos à sua organização, como nomes e endereços, números de telefone e endereços de e-mail. No modelo de negócios B2B (business-to-business), os dados do cliente incluem detalhes sobre contas e contatos. No modelo de negócios de empresa para consumidor (B2C), ele inclui detalhes sobre consumidores e residências. Manter dados precisos do cliente permite que seus agentes se comuniquem com os clientes de forma rápida e fácil.

Para saber mais sobre os dados do cliente, consulte Dados do cliente.

Dados do produto

Os dados do produto incluem informações sobre os produtos e serviços que uma organização fornece aos clientes. Esses dados podem incluir informações sobre produtos e modelos de produtos, ativos, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados. Ao ajudar os clientes, seus agentes podem selecionar rapidamente os dados do produto corretos, adicionar os detalhes aos registros de caso e exibir informações relacionadas aos dados do produto, como artigos de conhecimento e casos resolvidos.

Para saber mais sobre os dados do produto, consulte Dados do produto.

Usuários colaboradores

Os usuários colaboradores permitem que você envolva usuários internos e externos para ajudar na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Para saber mais sobre os usuários colaboradores, consulte Usuários colaboradores.

Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços refere-se a um conjunto de estruturas de dados técnicos e de negócios pré-projetadas que atendem às necessidades de negócios de um setor específico. Base do modelo de serviços fornece a estrutura principal, a segurança e a orientação para as entidades modelo na cadeia de valor de atendimento ao cliente em todos os setores verticais do setor. Ao usar esses modelos, você pode fornecer experiências positivas para seus clientes, agentes e funcionários de middle office enquanto eles executam os processos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre o Base do modelo de serviços, consulte Visão geral Base do modelo de serviços.

Dados do usuário interno

Os dados do usuário interno incluem as informações sobre as pessoas dentro da sua organização, como gerentes, agentes e outros funcionários. Os usuários internos podem pertencer a diferentes grupos de usuários e podem ter funções atribuídas como agentes e gerentes de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Para saber mais sobre os dados do usuário interno, consulte Dados do usuário interno.

Partes interessadas do negócio para Customer Service Management

As partes interessadas nos negócios são usuários que estão diretamente envolvidos em seus processos de atendimento ao cliente. Eles podem criar, exibir e aprovar casos e solicitações em sua organização.

Para saber mais sobre as partes interessadas nos negócios, consulte Parte interessada de negócios da Customer Service Management.

Customer Access Management

A gestão de acesso de clientes oferece suporte a várias partes relacionadas (contatos, consumidores e usuários internos) no tratamento de casos, produtos vendidos e bases de instalação, fornecendo a eles níveis variados de acesso. Além disso, facilita o acompanhamento e a colaboração em casos e produtos específicos para partes relacionadas, permitindo a nomeação de relacionamentos. As partes relacionadas associadas a um produto podem não apenas exibir o produto, mas também rastrear todos os seus casos.

Para saber mais sobre o gerenciamento de acesso de clientes, consulte Configurar gestão de acesso de clientes e Como usar a gestão de acesso de clientes.

Gestão de base de instalação

Use o gerenciamento de base de instalação para capturar o uso ou a compra de um produto de um cliente em qualquer setor com a aplicação Customer Service Management. Você pode rastrear os produtos e serviços instalados nos diferentes locais do cliente. Por exemplo, você pode saber quantos produtos estão em um local, quem está com o produto e como ele está sendo usado.

A base de instalação oferece suporte a todos os setores verticais do setor em bens tangíveis e intangíveis, proporcionando oportunidades de expansão para o suporte pós-venda de qualquer setor vertical. Por exemplo, no setor bancário, a base de instalação pode ser um caixa eletrônico (ATM). Digamos que um caixa eletrônico dentro de um mercado não esteja funcionando. Isso significa que uma solicitação de reparo teria que ser criada para corrigi-lo.

Os principais benefícios do uso do gerenciamento de base de instalação incluem:

- Acompanhamento dos produtos e serviços que foram comprados por um cliente.
- Vendas adicionais e cruzadas de outros produtos do seu catálogo de produtos. Ao saber quais produtos o cliente já instalou, fica mais fácil fazer o upsell e a venda cruzada de outros produtos.
- Saber como o produto está sendo usado torna mais fácil para o técnico de campo fazer a manutenção do produto.

Tradução automática

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

- Corrigir problemas mais rapidamente leva a uma excelente experiência do cliente.
- Manter um registro dos itens-base instalados permite que você mantenha e substitua os itens mais rapidamente.

Autoatendimento para Customer Service Management

Com a aplicação Customer Service Management, você pode fornecer serviço para seus clientes por meio de portais de autoatendimento que são integrados a artigos de conhecimento, fóruns da comunidade, catálogos de serviço e chatbots.

Portais de autoatendimento para clientes e consumidores

Usando a aplicação Portal de serviços, você pode criar portais que capacitam seus clientes a resolver problemas e enviar casos e solicitações por conta própria. Para ajudar a direcionar os clientes para os recursos do portal corretos, você também pode ativar a aplicação Virtual Agent para Customer Service Management.

Tipos de portal

Você pode configurar três tipos de portais para oferecer suporte a seus clientes e consumidores:

- Portal de atendimento ao cliente: oferece suporte a clientes B2B (business-to-business)
- Portal de negócios: oferece suporte aos seus clientes B2B e é criado usando widgets configuráveis
- Portal de atendimento ao consumidor: oferece suporte aos seus clientes de empresa para consumidor (B2C)

Ambos os portais oferecem os mesmos recursos de autoatendimento e assistência Virtual Agent.

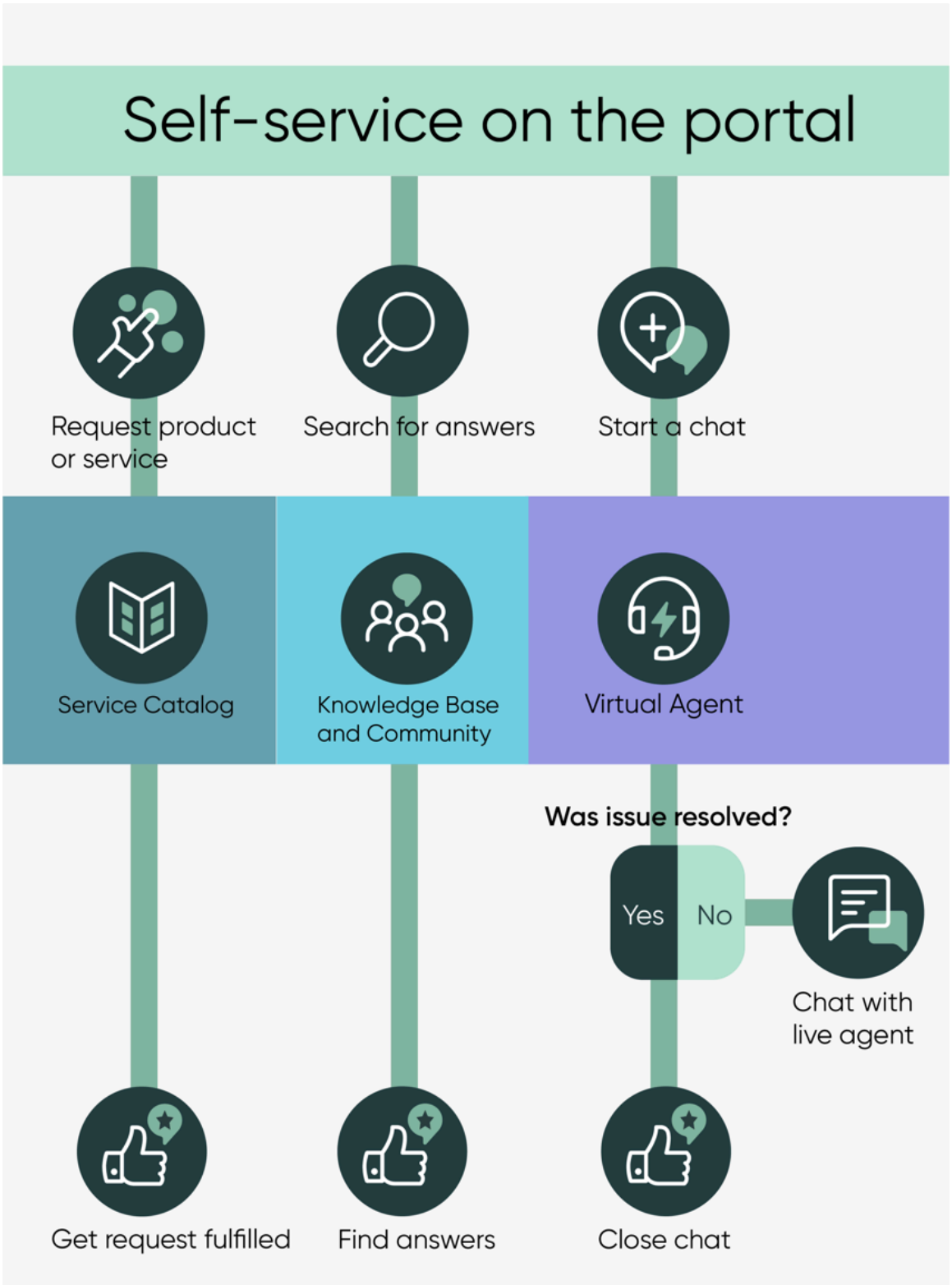
Autoatendimento em portais

Você pode configurar o Portal de atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor com os seguintes recursos de autoatendimento:

Tradução automática

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

Portal de autoatendimento



Tradução automática

Catálogo de serviços

Com a aplicação Catálogo de serviços, você pode criar catálogos de serviços nos quais os clientes podem solicitar itens, como ofertas de serviços e produtos. Você pode permitir que os clientes solicitem itens do portal associando um ou mais catálogos de serviço ao portal. Os clientes também podem rastrear o status das solicitações em aberto no portal.

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

Para saber mais sobre o Catálogo de serviços, consulte Integração do Catálogo de serviços com os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Base de conhecimento

Com a aplicação Gestão de conhecimento, você pode criar bases de conhecimento com artigos para compartilhar informações com clientes no portal. Os clientes podem pesquisar informações nas bases de conhecimento, como solução de problemas ou resoluções de tarefas, para resolver problemas e responder a perguntas.

Para saber mais sobre como pesquisar na Base de conhecimento, consulte Pesquisar a Base de Conhecimento.

Comunidade

Com a aplicação Comunidades, você pode criar fóruns para que agentes e clientes se conectem, interajam e colaborem entre si. No portal, os clientes podem pesquisar conteúdo da comunidade que possa fornecer as soluções e respostas de que precisam.

Para saber mais sobre comunidades, consulte Comunidades.

Bate-papo

Com a plataforma Virtual Agent, você pode projetar e criar conversas automatizadas que ajudam seus clientes a obter a ajuda de que precisam.

Conforme os clientes respondem a perguntas e selecionam opções apresentadas por Virtual Agent, eles são direcionados para um recurso de autoatendimento.

Se os clientes quiserem bater papo com um agente, Virtual Agent os entrega para um atendente. Para fornecer este recurso, use o recurso Suporte do Connect.

Para saber mais sobre o bate-papo, consulte Configuração do canal de bate-papo.

App de mensagens de interação

Com o App de mensagens de interação, seus clientes podem acessar facilmente as informações ou os serviços de que precisam em suas aplicações web de terceiros, mesmo se estiverem fora do ambiente ServiceNow.

Para saber mais sobre App de mensagens de interação, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Para começar a usar os portais, consulte Configurar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor e Configurar Portal de negócios.

Omnicanais para comunicação com clientes

Atenda os clientes onde eles se sintam mais à vontade, fornecendo suporte omnicanal. Os clientes podem usar o bate-papo no portal Customer Service Management, bate-papo por meio de aplicativos de mensagens do consumidor, usar e-mail ou fazer uma chamada telefônica.

Fornece uma visão geral das capacidades de suporte omnicanal na Now Platform.

Os clientes podem usar os seguintes aplicativos de mensagens do consumidor para enviar mensagens para você.

Tradução automática

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

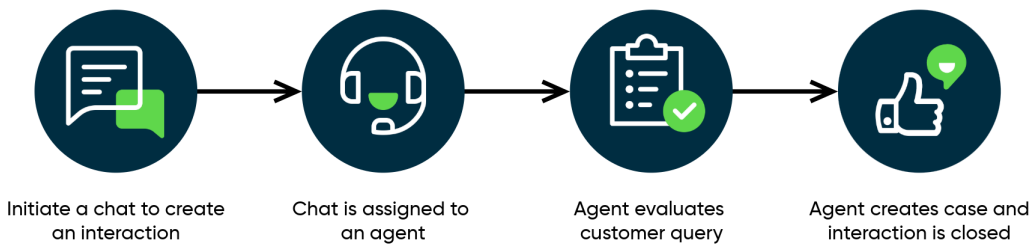
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Mensagens para empresas

Para saber mais, consulte Integração com aplicativos de mensagens do consumidor.

Canal de bate-papo

No Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, os clientes podem iniciar um bate-papo com um agente virtual ou atendente para obter ajuda.

Bate-papo com um agente



O canal de comunicação de bate-papo usa o recurso ServiceNow® Suporte do Connect para fornecer a capacidade de bate-papo. Você também pode habilitar a aplicação ServiceNow® Virtual Agent para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários.

A solicitação de bate-papo do cliente é roteada para um agente virtual ou para um agente disponível com o conjunto de habilidades necessário. O agente pode responder ao cliente e, se necessário, criar um novo caso ou vincular a discussão a um caso existente.

Um agente também pode iniciar uma reunião Zoom a partir de um bate-papo para resolver problemas mais rapidamente. Para obter mais informações, consulte Chat Zoom Connector.

Se um caso for criado como resultado de um bate-papo, o cliente poderá localizar e exibir posteriormente o caso no portal para atualizações. O agente de atendimento ao cliente também pode vincular uma discussão de bate-papo a um caso existente. Os detalhes da discussão do bate-papo são copiados para o formulário de caso.

Para obter mais informações, consulte Suporte do Connect e Configuração do canal de bate-papo.

Quando um agente de suporte do grupo de atribuição associado à fila de bate-papo encerra um bate-papo com um usuário, uma pesquisa fica disponível na janela de bate-papo para os usuários. Os usuários podem responder à pesquisa para dar feedback sobre a interação com um agente. A pesquisa não é capturada na transcrição na página de interações do agente.

Canal de e-mail

As consultas de e-mail dos clientes podem ser gerenciadas como interações ou casos. As interações lidam com consultas simples que podem ser resolvidas imediatamente, enquanto

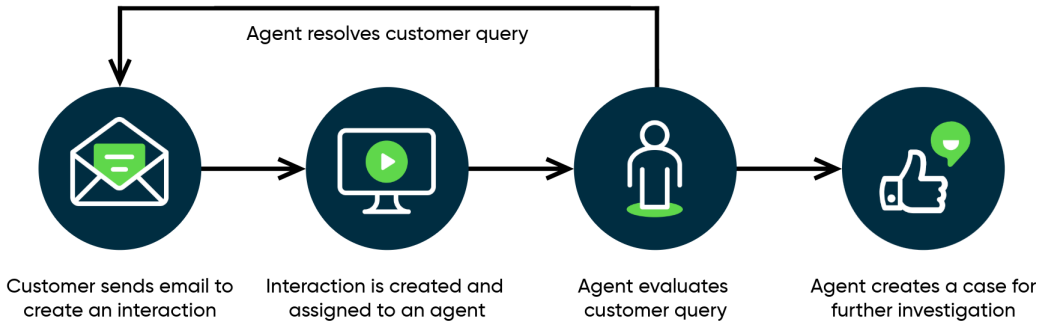
Tradução automática

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

os casos são para problemas mais complexos que exigem investigação. Use interações para perguntas simples e como um objeto de preparação para categorização de caso. Casos de uso para problemas complexos que requerem investigação pelo back office para facilitar a resolução apropriada.

Interação por e-mail

Permite que você crie interações para gerenciar o envolvimento de e-mail com os clientes. Os agentes podem revisar essas interações e tomar as medidas apropriadas. A consulta do cliente pode ser resolvida por uma resposta de e-mail durante a interação ou um caso pode ser criado para investigação



adicional.

Simplificação da gestão de casos da admissão à resolução

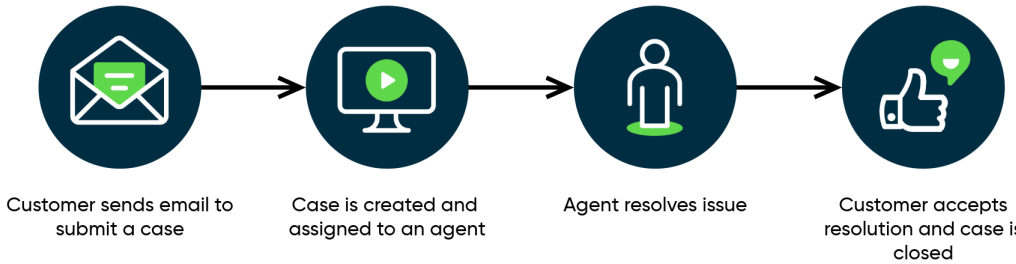
Quando um cliente envia um e-mail, ele é criado automaticamente como uma interação no sistema. Essa interação captura toda a comunicação por e-mail entre o agente e o cliente, fornecendo aos agentes contexto para a consulta. O agente revisa a interação para determinar se o problema requer investigação adicional. Se a solicitação do cliente for clara e precisar de resolução, um caso será criado com base na interação.

Depois que o caso é criado, a interação é marcada como encerrada. Isso ajuda a evitar duplicações desnecessárias e mantém o sistema organizado. Quando o agente responde ao e-mail do cliente por meio do caso, uma interação de saída é criada automaticamente. Isso confirma que toda a comunicação é rastreada, mantendo um registro completo da conversa.

E-mail para caso

Com o e-mail para caso, os clientes podem enviar e-mails para criar casos e atualizar casos atuais. Eles também podem receber atualizações por e-mail dos agentes de atendimento ao cliente conforme os casos progridem.

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



Criar, exibir e atualizar casos

Os clientes podem criar um novo caso enviando um e-mail para um endereço designado. Eles também podem criar um caso para um produto específico enviando um e-mail para um endereço designado e incluindo o nome do produto na linha de assunto. Ou, se uma configuração de canal tiver sido criada, os clientes poderão enviar um e-mail para um endereço designado, independentemente das informações incluídas na linha de assunto.

Depois de enviar um caso, o cliente recebe um e-mail de confirmação com o número do caso atribuído e um link para o formulário Caso. Quando um agente atualiza um caso, o cliente recebe um e-mail com os detalhes.

Os clientes podem atualizar um caso existente das seguintes maneiras:

- Respondendo diretamente a um e-mail de um agente de atendimento ao cliente.
- Criando um e-mail e incluindo o prefixo Caso: seguido pelo número do caso na linha de assunto. Por exemplo, `Case:CS0000011`.

Aceitação e rejeição de soluções

Quando um agente propõe uma solução para um caso, o cliente recebe um e-mail com instruções para aceitar ou rejeitar a solução. O cliente pode responder e incluir **Aceitar** ou **Rejeitar** na primeira linha do e-mail ou pode selecionar o link **Aceitar** ou **Rejeitar** no e-mail.

Quando um agente encerra um caso, dois e-mails são enviados ao cliente. O primeiro e-mail informa que o caso foi encerrado. O segundo e-mail fornece um link para uma pesquisa de satisfação do cliente.

Nota: Se um cliente aceitar uma solução ou fechar um caso no Portal de atendimento ao cliente, ele será direcionado automaticamente para a pesquisa. Eles não recebem o e-mail da pesquisa.

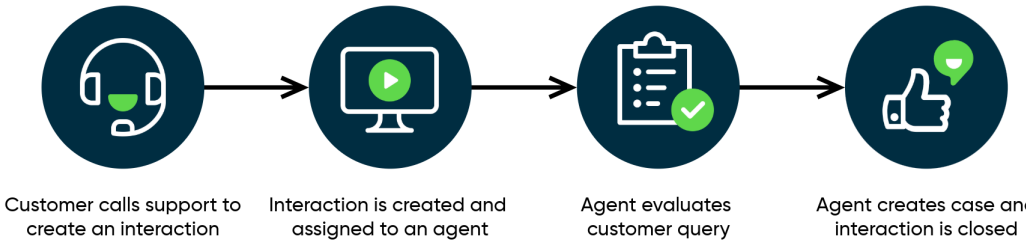
Para começar a usar o canal de e-mail, consulte Configuração do canal de e-mail.

Canal de telefone

Os clientes externos podem entrar em contato com os agentes de atendimento ao cliente por telefone. A aplicação Customer Service Management usa a Integração de telefonia e computação (CTI) e o OpenFrame para fornecer suporte por telefone para os clientes.

Tradução automática

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



Integração de telefonia e computação (CTI)

O CTI fornece uma maneira de integrar o Now Platform com provedores de telefonia para oferecer suporte a chamadas de entrada e saída. Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem fazer e aceitar chamadas de clientes, identificar rapidamente informações de clientes e contas e capturar informações relacionadas a casos.

Nota: A integração do CTI com o produto Twilio Voice requer a ativação do plug-in Notify.

OpenFrame

OpenFrame é uma ferramenta que habilita a capacidade CTI com provedores de serviços de telefonia. O OpenFrame fornece um quadro de comunicação que os agentes usam para fazer e receber chamadas de clientes.

Para começar a usar o canal de telefone, consulte Configurando o canal de telefone.

Experiência do agente

Seus agentes podem ajudar os clientes por meio de vários canais de interação a resolver problemas e gerenciar casos, oferecendo um atendimento ao cliente eficiente e de alta qualidade com a aplicação Customer Service Management.

Espaço configurável do Customer Service Management

Seus agentes têm uma área de trabalho para qualquer interação - telefone, bate-papo, envio de mensagens, formulários da Web etc. Várias guias permitem que os agentes gerenciem com eficiência vários casos de uma só vez. Os agentes têm visibilidade contínua do status dos problemas atribuídos às equipes de middle e back-office para resolução. O espaço exibe dinamicamente informações contextuais relacionadas com base no estado atual. Os agentes também podem definir o modo compacto e o modo escuro para otimizar sua experiência e produtividade.

Para saber mais sobre o espaço configurável do CSM, consulte Explorar Espaço configurável do CSM.

Advanced Work Assignment

Defina critérios e condições de roteamento para atribuir automaticamente itens de trabalho (como bate-papos ou casos) a agentes com base em disponibilidade, capacidade, habilidades, histórico de trabalho, tarefas relacionadas ou equipe de contas.

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

Para saber mais sobre o Advanced Work Assignment, consulte Configurar um canal de serviço do Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso.

Central do cliente

Seus agentes obtêm uma exibição centralizada e pronta para uso de informações específicas do cliente. A Central do cliente combina atividades históricas de autoatendimento (como exibições de artigos da base de conhecimento e interações do Virtual Agent), bem como interações ao vivo (como bate-papo e SMS). Ele pode ser personalizado para incorporar dados de diferentes fontes e usar componentes personalizados para incluir pontuações de integridade do cliente, risco de rotatividade, transações recentes etc.

Para saber mais sobre a Central do cliente, consulte Central do cliente.

Assistência do agente

Com a Assistência do agente, seus agentes podem lidar com casos no espaço, realizar uma pesquisa automática que mostra possíveis soluções em outros casos, artigos da base de conhecimento e fontes de informações adicionais.

Playbooks

Seus agentes podem usar playbooks para fornecer aos clientes a orientação passo a passo necessária para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente. Por exemplo, seus agentes podem usar esses playbooks para ajudar os clientes a resolver problemas de integração, reclamação e suporte ao produto.

Um playbook permite que seus agentes gerenciem o ciclo de vida de um caso. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver casos desse tipo são detalhados no playbook. Os playbooks também ajudam os agentes a visualizar todo o ciclo de vida de um fluxo de trabalho.

Para saber mais sobre playbooks, consulte Playbooks for Customer Service Management.

Celular

Seus agentes podem gerenciar seus casos de atendimento ao cliente em um dispositivo móvel com o aplicativo para celular Customer Service Management. Seus agentes podem permanecer conectados e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Seus agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar o aplicativo para celular Customer Service Management para revisar os detalhes do caso rapidamente para que possam concluir suas tarefas de caso. Ao usar um telefone celular com a aplicação Customer Service Management, seus agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem executar ações de rotina e aprovações a qualquer momento e em qualquer lugar.

Para saber mais sobre o aplicativo para celular Customer Service Management, consulte Experiência móvel para Customer Service Management.

Gestão de casos para Customer Service Management

Gerencie solicitações e problemas do cliente criando casos, roteando casos para agentes e grupos e trabalhando para resolvê-los. Com a gestão de casos, você pode fornecer aos seus agentes as ferramentas necessárias para avaliar casos, se comunicar com clientes, responder a perguntas e resolver problemas.

Tradução automática

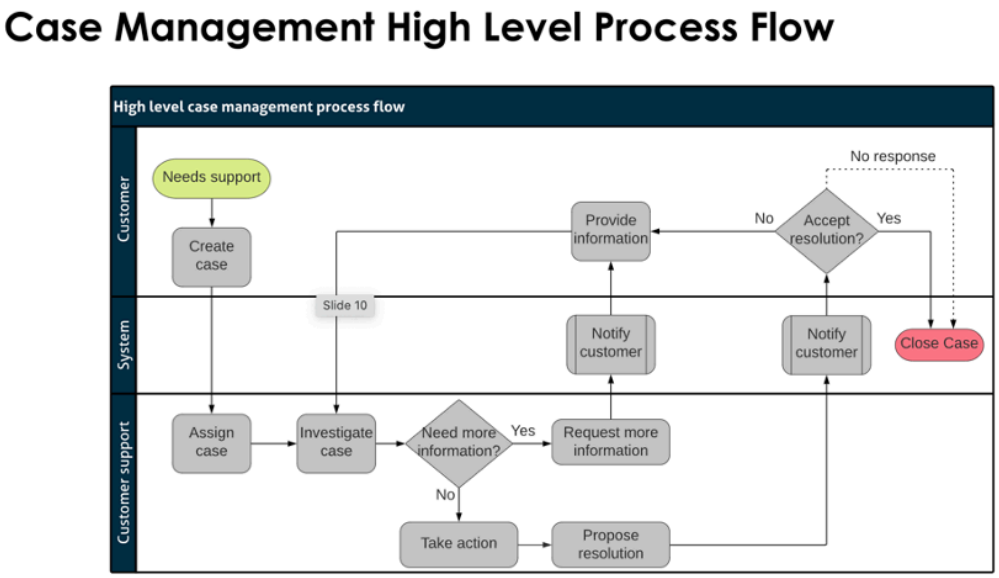
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Conhecer o processo de gestão de casos

A gestão de casos se refere aos processos de negócios e atividades projetados para avaliar e abordar problemas e solicitações do cliente enquanto gerencia a experiência geral do cliente por meio de uma comunicação eficaz. A gestão de casos permite que você interaja com os clientes, categorize e encaminhe casos, atribua trabalho a agentes e gerencie casos por meio de resolução e emissão de relatórios. A gestão de casos começa com a criação de casos conforme os clientes entram em contato por meio de vários canais de comunicação, incluindo e-mail, telefone e bate-papo.

O diagrama a seguir mostra o processo de gestão de casos.

Fluxo do processo de alto nível para o processo de gestão de casos



Use os seguintes recursos com a aplicação Customer Service Management para gerenciar os casos para seus clientes:

- Fluxos de trabalho de caso
- Tipos de Caso
- Definições do serviço
- Playbooks
- Gestão de problemas graves
- Gestão de projetos do cliente

Fluxos de trabalho de caso

Um fluxo de trabalho de caso é uma série de etapas e tarefas envolvidas no encerramento de um caso. Ao usar um fluxo de trabalho de caso, você pode automatizar sistemas para simplificar seus processos, rastrear a conclusão de tarefas e acelerar a resolução de casos.

Para saber mais sobre fluxos de trabalho de caso, consulte Configuração de fluxos de caso proativos.

Tipos de Caso

Um tipo de caso é uma coleção de dados e processos necessários para resolver um tipo específico de problema. Por exemplo, os tipos de caso são necessários quando

Tradução automática

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

uma empresa tem processos diferentes para oferecer suporte a clientes em vários departamentos, unidades de negócios ou produtos. Ao usar um tipo de caso, você pode separar esses processos por meio de aplicações de caso que oferecem suporte a cada processo.

Para saber mais sobre os tipos de caso, consulte Tipos de caso do Atendimento ao cliente.

Definições do serviço

Uma definição de serviço se refere a um tipo específico de solicitação de serviço que seus agentes podem oferecer aos clientes para um tipo de caso. As definições de serviço estabelecem uma conexão entre os produtos, serviços e tipos de caso para que os agentes e clientes possam acessar rapidamente os tipos de caso relevantes pelo cliente ou produto.

Para saber mais sobre as definições de serviço, consulte Definições de serviço.

Playbooks

Os playbooks fornecem aos agentes um guia visual, incluindo orientações passo a passo para as várias tarefas que os agentes podem usar para resolver o tipo específico de casos de atendimento ao cliente. Um playbook ajuda a melhorar a produtividade do agente e a experiência do cliente, digitalizando e automatizando processos complexos de atendimento ao cliente.

Para saber mais sobre playbooks, consulte Playbooks for Customer Service Management.

Gestão de problemas graves

Com a gestão de problemas graves, você pode gerenciar com eficiência a comunicação com o cliente e o processo de resolução de um problema grave que afeta vários clientes. Ao identificar outros clientes afetados que não relataram o problema, você pode criar casos proativamente, notificar os clientes afetados e gerenciar todos os problemas até a resolução.

Para saber mais sobre a gestão de problemas graves, consulte Visão geral da gestão de problemas graves.

Gestão de projetos do cliente

Com a gestão de projetos do cliente, sua empresa pode rastrear e gerenciar projetos complexos de longo prazo, resolver problemas e rastrear o custo de atendimento aos clientes em projetos complexos. A gestão de projetos do cliente ajuda sua empresa a melhorar a experiência do cliente, reduzir as chamadas de entrada e reduzir os custos.

Para saber mais sobre a gestão de projetos do cliente, consulte Integração à Gestão de projetos do cliente.

Inteligência

Use as soluções de inteligência para a aplicação Customer Service Management para acessar estruturas de aprendizado de máquina, funções de pesquisa e automação e processamento de linguagem natural para automatizar e aprimorar a experiência do agente e do cliente.

Soluções de inteligência

As soluções de inteligência usam inteligência artificial (IA) para oferecer suporte a recursos de aprendizado de máquina e de compreensão da linguagem natural (NLU).

Tradução automática

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

Inteligência artificial

Várias aplicações Customer Service Management usam uma camada de inteligência artificial como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina interpretarem a linguagem e preverem a melhor resolução para os casos. Os exemplos incluem Inteligência preditiva, Inteligência para tarefase Inteligência para documentos. A inteligência artificial é a base do aprendizado de máquina e das estruturas de compreensão da linguagem natural.

Aprendizado de máquina

Soluções de aprendizado de máquina para o Customer Service Management ajuda na criação de casos, atribuição de casos e resolução de casos.

Compreensão da linguagem natural

Compreensão da linguagem natural ajuda com recursos como análise de sentimento, que analisa as interações com o cliente em busca de tom positivo, negativo ou neutro. O NLU também pode interpretar a intenção do cliente ao interagir com um agente virtual para atender às solicitações automaticamente. Por exemplo: um cliente pergunta "Preciso de acesso ao ambiente XYZ" e o NLU interpreta "Conceder acesso" como a intenção e "ambiente XYZ" como a entidade.

Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

A aplicação Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente oferece vários recursos de IA. Você pode usar detecção de idioma, categorização de registro, Análise de sentimento e Inteligência para documentos para automatizar suas tarefas de rotina em todo o ciclo de vida de um caso. Esses recursos também permitem que seus agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

Para saber mais sobre a Inteligência para tarefas, consulte Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

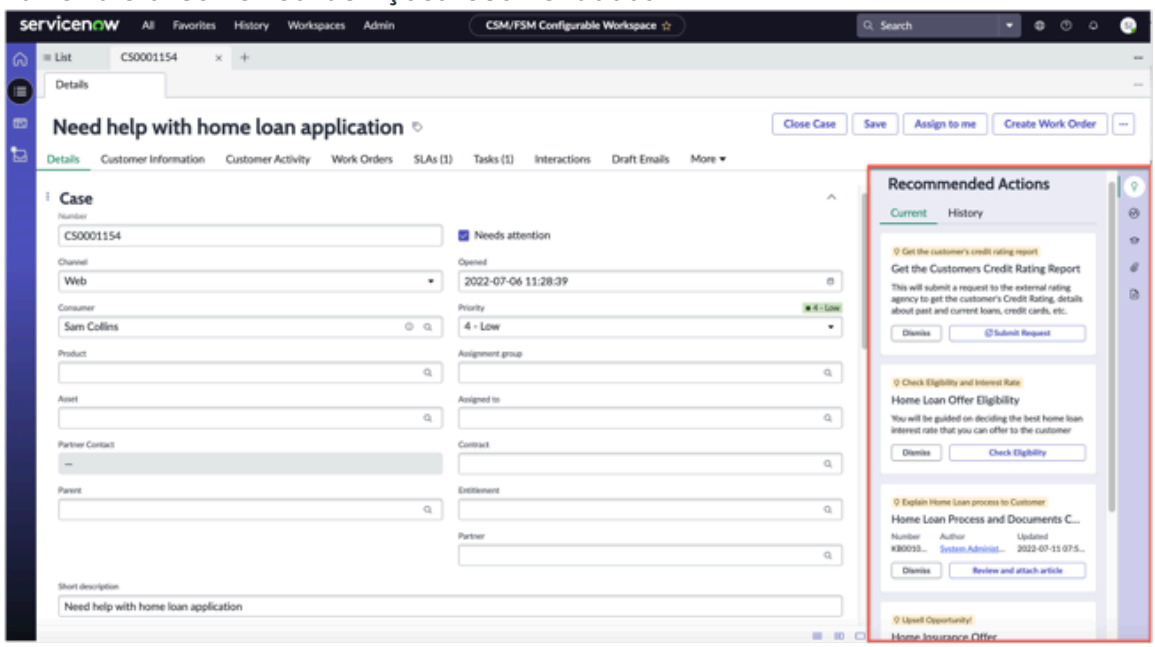
Aplicação Ações recomendadas para Customer Service Management

Ao usar a aplicação Ações recomendadas para Customer Service Management, você pode configurar e exibir as ações relevantes e recomendadas para seus agentes. Essas ações são baseadas no contexto do registro. Seus agentes podem seguir rapidamente essas ações recomendadas para ajudar os clientes e resolver problemas.

O exemplo a seguir mostra as ações recomendadas no registro de caso. O painel oferece ao agente opções para ajudar em uma solicitação de empréstimo imobiliário, como obter um relatório de crédito, determinar a elegibilidade e coletar documentos.

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

Painel lateral contextual de Ações recomendadas



Para saber mais sobre Ações recomendadas, consulte Aplicação Ações recomendadas.

Inteligência preditiva para gestão de casos

Você pode ajudar seus agentes quando eles estão criando casos, limitando a quantidade de informações que eles precisam inserir. Por exemplo, um agente só precisa inserir uma descrição resumida do caso. Com base na entrada do agente no campo de descrição resumida, a Inteligência preditiva prevê a categoria, a prioridade e o grupo de atribuição, roteando o caso para a fila correta.

Para saber mais sobre a Inteligência preditiva, consulte Inteligência preditiva para gestão de casos.

Decisões guiadas para Customer Service Management

Você pode resolver casos complexos com mais rapidez e eficiência orientando seus agentes por meio de um processo estruturado de solução de problemas.

Decisões guiadas é uma capacidade de criação e execução de árvore de decisão na aplicação Customer Service Management. Use Decisões guiadas para orientar os agentes nos processos de solução de problemas baseados no contexto do caso. Esses processos fazem uma série de perguntas e os agentes fornecem respostas. Com base nessas respostas, os agentes recebem orientação sobre as próximas etapas a serem executadas no processo de resolução.

Decisões guiadas pode ajudar os agentes de atendimento ao cliente, oferecendo orientação dinâmica passo a passo enquanto eles trabalham para resolver problemas do cliente. Essa assistência na resolução de casos pode melhorar a produtividade do agente e a satisfação do cliente e ajudar as empresas a alcançar os resultados de negócios. Os principais benefícios incluem:

- Reduza os erros manuais configurando processos padrão como árvores de decisão.
- Melhore a produtividade do agente incorporando árvores de decisão em ações recomendadas e playbooks e destacando ações relevantes com base na situação de um cliente.

Tradução automática

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

- Aumente a satisfação do cliente com processos e respostas consistentes do agente.
- Melhore a resolução no primeiro contato orientando os agentes no caminho ideal para resolver casos complexos.

Para saber mais sobre Decisões guiadas, consulte Configuração da Decisões guiadas.

Análise e informações

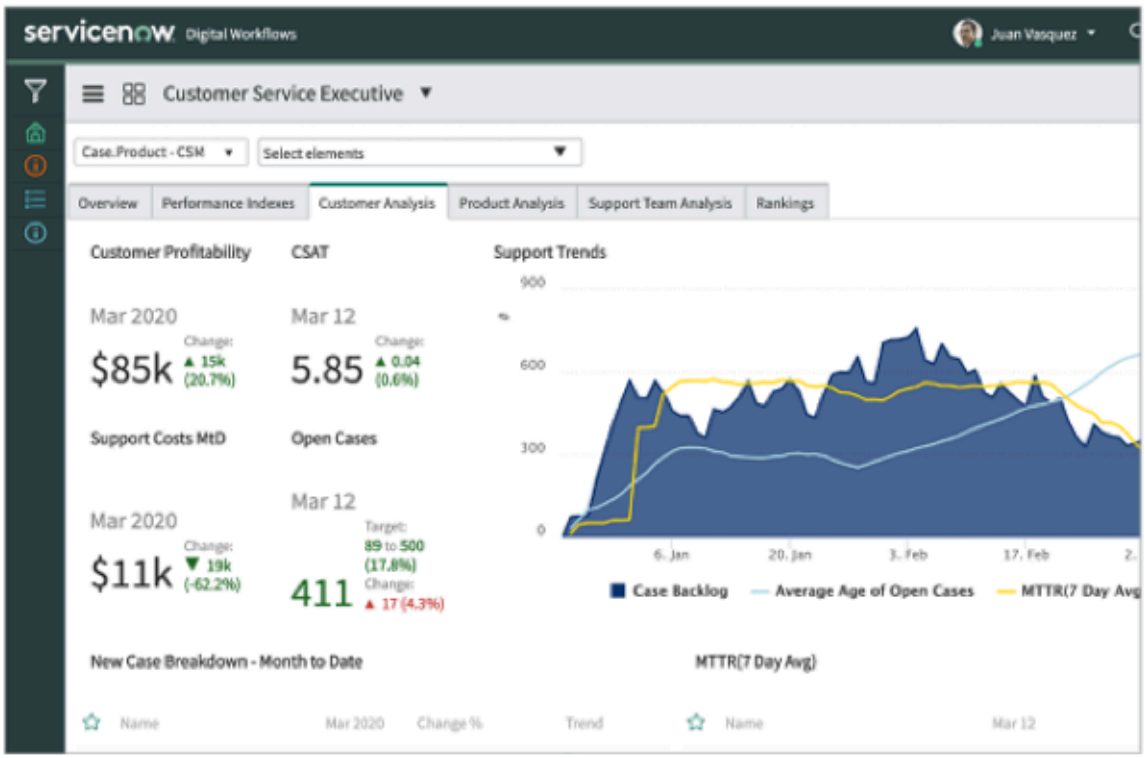
Use as aplicações Performance Analytics para Customer Service Management para relatar o desempenho e a eficácia do atendimento ao cliente. Você pode usar os principais indicadores de desempenho (KPIs) predefinidos e painéis pré-configurados baseados em função para monitorar seus processos de atendimento ao cliente. Essas análises permitem alinhar seus objetivos organizacionais em todas as funções, de executiva a gerente e agente.

Painéis do Performance Analytics

Ao usar os painéis pré-configurados Performance Analytics, você pode fornecer aos gerentes de atendimento ao cliente informações detalhadas sobre como eles podem visualizar os dados ao longo do tempo, analisar os processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

O exemplo a seguir mostra um painel Performance Analytics com tendências de lucratividade e suporte para o mês.

Atendimento ao cliente Painel executivo



Para saber mais sobre as soluções Performance Analytics, consulte Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios.

Para saber mais sobre os diferentes Performance Analytics plug-ins e o que eles fornecem, consulte Plug-ins adicionais para o Customer Service Management.

Tradução automática

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

Otimização

Otimize seus processos usando a aplicação Customer Service Management. Você pode analisar quais processos são relevantes para seus principais indicadores de desempenho (KPIs), identificar os gargalos para seus casos de atendimento ao cliente, aprender a otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com mais eficiência.

Mineração de processos

Ao minerar seus processos, você pode analisar e melhorar rapidamente a causa raiz das ineficiências. Um pacote de conteúdo de mineração de processos foi criado exclusivamente para a aplicação Customer Service Management. Este pacote de conteúdo ajuda a analisar seus casos e criar mapas de processo. Com um mapa de processo, você pode revisar os registros de caso e encontrar os problemas de desempenho. Depois de encontrar algumas oportunidades de melhoria, você pode criar iniciativas para acompanhar o andamento e garantir que um problema não aconteça novamente no futuro. Você também pode analisar seus mapas de processo usando variáveis como Local, Produto, Prioridade, Categoria, Código de resolução e Grupo de atribuição.

A mineração de processos permite que você execute estas tarefas:

- Visualize a execução do processo e resolva os problemas subjacentes.
- Descubra e crie automaticamente mapas de processo para seus KPIs e conduza uma análise de causa raiz.
- Use mapas de processo que foram criados usando dados de log de auditoria para identificar gargalos, redundâncias e oportunidades de automação.
- Substitua a demorada análise manual e os consultores custosos por mapas de processo automatizados orientados por dados.

O diagrama a seguir mostra os benefícios de Otimização de processos, incluindo a criação de mapas de processo, a análise de gargalos e a descoberta de novas áreas de melhoria e automação.

Etapas de mineração de processos

Os principais recursos da mineração de processos incluem:

Painel e informações

Você pode fazer uma busca detalhada nos KPIs de processo que são mais importantes para o seu negócio. Você pode obter informações sobre as ineficiências do processo que são descobertas pelo modelo de processo. As principais ineficiências de caso identificadas em todas as organizações são:

Tradução automática

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

- Tempo ocioso: o tempo que leva para os casos atribuídos passarem para Trabalho em andamento.
- Resolução rejeitada: casos em que uma solução foi proposta pelo agente, mas por algum motivo foi rejeitada pelo cliente.
- Reatribuições: casos em que a mudança do grupo de atribuição acontece pelo menos duas vezes.
- Eficiência de resolução: casos em que há um intervalo de tempo significativo entre os casos de Trabalho em andamento e Resolvidos.
- Eficiência de atribuição: casos em que o tempo para atribuir um caso é maior do que o normal.
- Transição indesejável: casos que vão de Trabalho em andamento para Trabalho em andamento aguardando informações.

Clustering e análise automatizada de causa raiz

Você pode investigar onde e por que as ineficiências acontecem no processo. Você pode obter informações sobre os principais influenciadores das etapas do processo analisadas e descobrir as conexões ocultas e os fatores de influência nos dados do processo.

Mineração multidimensional

Você pode vincular os diferentes processos relacionados para visualizar em um gráfico.

Criação de fluxo do processo de negócios

Você pode usar os dados do caso em trilhas de auditoria para executar uma análise detalhada e descobrir as informações do processo que podem melhorar seus resultados de negócios.

Para obter mais informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo Otimização de processos, consulte os seguintes tópicos:

- Ativar pacotes de conteúdo de mineração de processos .
- Integração com Otimização de processos.

Otimização da força de trabalho

A aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente gerencia e mantém a produtividade de sua força de trabalho. Com a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode rotear o trabalho com eficiência para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar o desempenho da sua equipe.

A aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente é configurável e pode ser personalizada para atender aos seus objetivos de serviço.

As vantagens de Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente incluem:

- Melhore a qualidade, a eficiência e a satisfação de suas equipes.
- Apoie o crescimento de habilidades e o agendamento inteligente para sua equipe.
- Obtenha snapshots históricos e em tempo real do desempenho da sua equipe.
- Integre, oriente e treine fluxos de trabalho para desenvolver e aumentar os membros da sua equipe.

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

- Concentre-se em todos os canais de engajamento e ofereça ajuda em tempo real aos membros da sua equipe para que eles possam oferecer uma melhor experiência ao cliente.
- Capture todos os dados relevantes e aplique essas informações e orientações à sua equipe.

Para saber mais sobre a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Suporte pós-vendas

A aplicação Suporte pós-vendas para Customer Service Management (CSM) fornece a solução para padronizar, organizar, gerenciar e usar contratos e direitos de serviço.

Você pode usar a aplicação Suporte pós-vendas para gerenciar contratos desde a oferta inicial até a finalização do contrato, diretamente no espaço configurável do CSM. Você também pode gerenciar contratos de serviço e mudanças de ciclo de vida de direitos, modificações de escopo e cancelamentos. A aplicação permite o acompanhamento de direitos e melhora a conformidade do contrato.

Um contrato de serviço atua como um acordo entre o cliente e a organização. Um contrato inclui os detalhes do consumidor ou da conta, os produtos cobertos e o período para ativação do contrato. As linhas de contrato de serviço armazenam informações relacionadas a uma oferta de serviço ou contrato que é comprada ou de propriedade.

Em cada contrato, os direitos podem ser definidos para detalhar os compromissos específicos relacionados ao contrato. Você também pode criar direitos independentes que definem o tipo e o nível de suporte que um cliente recebe após a compra de um produto. Produtos vendidos qualificados para serem atendidos sob um contrato de serviço ou direito podem ser adicionados como produtos cobertos.

Principais recursos do Suporte pós-vendas

Suporte pós-vendas O foi criado com base nesses principais recursos que ajudam a manter os serviços pós-venda fornecidos aos clientes.

- Exiba, utilize e gerencie contratos e direitos no Espaço do agente da ServiceNow.
- Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato.
- Estabeleça relacionamentos com dados existentes do cliente, como produtos vendidos e itens-base de instalação, adicionando os dados de contrato e direito ao modelo de dados comum.
- Atenda às necessidades do cliente implementando capacidades que vão desde direitos de suporte com base em conta até contratos que incluem planos de serviço com cobertura de direito complexa.

Contratos e fluxos de trabalho de direito

Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato.

Os fluxos de trabalho de contratos e direitos ajudam a gerenciar com eficiência o ciclo de vida completo dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato. Depois que o cliente especifica os itens do catálogo para contratos de serviço e direitos, esses fluxos de trabalho facilitam a criação de

Tradução automática

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

pedidos para esses itens por meio da orquestração de pedidos e da geração de contratos transacionais do cliente.

Os fluxos de trabalho nesta aplicação permitem modificar contratos, linhas de contrato e direitos. Ofertas de contrato são planos de assinatura ou planos de serviço que detalham os serviços precisos aos quais um cliente tem direito, conforme especificado em um contrato. Essas ofertas incluem detalhes como escopo de serviços, linhas do tempo, preços e outros termos especiais. As ofertas de contrato podem ser oferecidas de forma independente ou combinadas com outros serviços ou produtos. As ofertas de direito são termos e níveis de serviço específicos aos quais os clientes têm direito sob um contrato.

Principais recursos

- Geração de novos contratos e direitos de clientes: permite que o processo completo de gestão de vendas e pedidos de ponta a ponta gere novos contratos e direitos de clientes.
- Criar e gerenciar contratos de assinatura: os clientes podem criar contratos para gerenciar contratos de assinatura, suporte e manutenção. Os clientes podem criar esses contratos a partir de registros de inventário de produtos e também gerenciar esses contratos modificando, renovando ou cancelando.
- Integração com módulos do Customer Service Management: integra a gestão de catálogo de produtos, gestão de pedidos e gestão de contratos para oferecer uma capacidade contínua de suporte à venda de contratos e direitos de serviço.
- Fluxos de trabalho personalizáveis: oferece flexibilidade para acomodar mudanças no modelo de dados, como a adição de campos personalizados.
- Modificando contratos e direitos: gerencie mudanças em contratos e direitos. Se o cliente quiser modificar contratos de serviço, como mudanças na cobertura ou outros termos específicos, essas mudanças poderão ser gerenciadas usando o gerenciamento de pedidos. Você também pode suspendê-los, retomá-los e cancelá-los com base em seus requisitos.
- Renovação de serviços: você pode renovar contratos de serviço de produto vendido e outras entidades com base em seus requisitos.
- Produtos cobertos: os produtos cobertos são produtos vendidos específicos ou itens de linha do pedido que estão incluídos em um contrato de serviço. Os produtos cobertos podem ser rastreados diretamente por meio dos registros do contrato, facilitando as mudanças e a visibilidade do que está coberto.

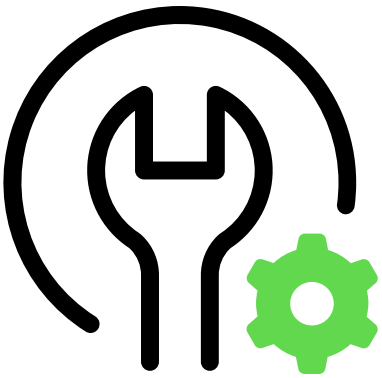
Configuração da Customer Service Management

Configure os recursos, componentes e integrações necessários para fornecer serviço e suporte aos clientes.

Tradução automática

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

Configure seu ambiente



Planeje e configure seu ambiente CSM, importe dados básicos e configure o gerenciamento de acesso.

Organizar espaços do agente

Configure espaços intuitivos com recursos avançados de roteamento e gestão e capacidades de gestão de casos.

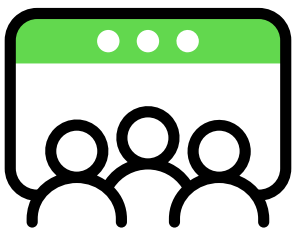
Habilitar canais de comunicação

Configure canais de comunicação com o cliente, incluindo serviços de voz, e-mail, web e envio de mensagens.

Implementar inteligência

Configure recursos de inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo recomendado aos agentes.

Configurar autoatendimento



Crie portais de autoatendimento para clientes que são integrados a conhecimento, comunidades, catálogos de serviços e chatbots.

Estender capacidades

Adicione recursos adicionais para estender ainda mais as capacidades do seu ambiente do Customer Service Management.

Tradução automática

Configure seu ambiente

Comece a jornada do cliente configurando o ambiente do Customer Service Management. Essa configuração envolve o planejamento e a configuração do sistema com componentes essenciais, como modelos de dados, dados do cliente, dados do produto e ferramentas de gestão de usuários. Além disso,

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

importe seus dados básicos, configure controles de acesso e configure as ferramentas de gestão de casos para entrar em operação.

Organizar espaços do agente

A configuração dos espaços do agente é crucial para melhorar a eficiência e a eficácia da sua equipe de atendimento ao cliente. Para começar, configure e otimize os espaços do agente configurando interfaces, páginas principais e páginas de registro. Este processo envolve a configuração do roteamento de casos e a implementação de recursos avançados de gestão de casos. Ele também inclui a integração de ferramentas do agente para facilitar o processamento de casos e simplificar a gestão de fluxos de trabalho.

Habilitar canais de comunicação

Para facilitar interações contínuas com o cliente em várias plataformas, é essencial definir e configurar vários canais de comunicação. Essa abordagem garante que os clientes possam acessar seu serviço por meio dos métodos preferenciais, aprimorando a experiência geral. Defina e configure uma variedade de canais de comunicação para facilitar as interações com o cliente. Esses métodos incluem serviços de voz, e-mail, bate-papo, web, mensagens, telefone, mensagens de interação e omnicanais.

Implementar inteligência

A implementação de recursos de inteligência em Customer Service Management ajuda a alcançar uma experiência do cliente mais rápida e personalizada. Configure esses recursos para automatizar tarefas de rotina e entregar conteúdo relevante para você, ajudando você a se concentrar em resoluções de casos mais complexos.

Configurar autoatendimento

Criar e habilitar um portal de autoatendimento permite que você resolva problemas de forma independente e acesse informações. Configure portais de autoatendimento integrando recursos como bases de conhecimento, comunidades, catálogos de serviços, chatbots, experiências de balcão de serviços e reserva de compromissos.

Estender capacidades

Para estender seu ambiente do Customer Service Management, integre aplicações e recursos adicionais. Esta expansão amplia a funcionalidade do seu sistema, aprimora a gestão de processos e melhora as tarefas de suporte. Como resultado, você tem interações mais eficientes e melhor suporte geral.

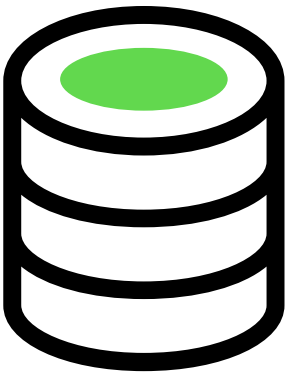
Configurar seu ambiente

Comece a jornada do cliente preparando seu ambiente Customer Service Management com modelos de dados, dados do cliente, dados do produto, gestão de usuários e ferramentas de gestão de casos para entrar em operação.

Tradução automática

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

Introdução

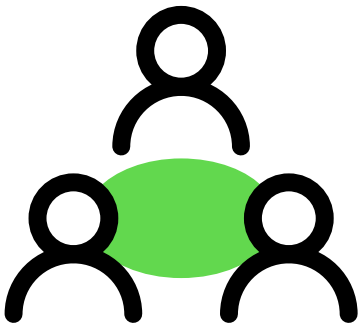


Ative Customer Service Managemente importe seus dados básicos.

Dados do cliente

Configure os dados do cliente, como contas, contatos e consumidores.

Gestão de usuários

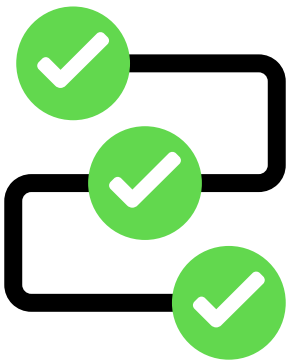


Crie e gerencie dados para usuários internos, como gerentes, agentes e grupos de suporte.

Dados do produto

Configure os dados do produto, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

Modelos de dados

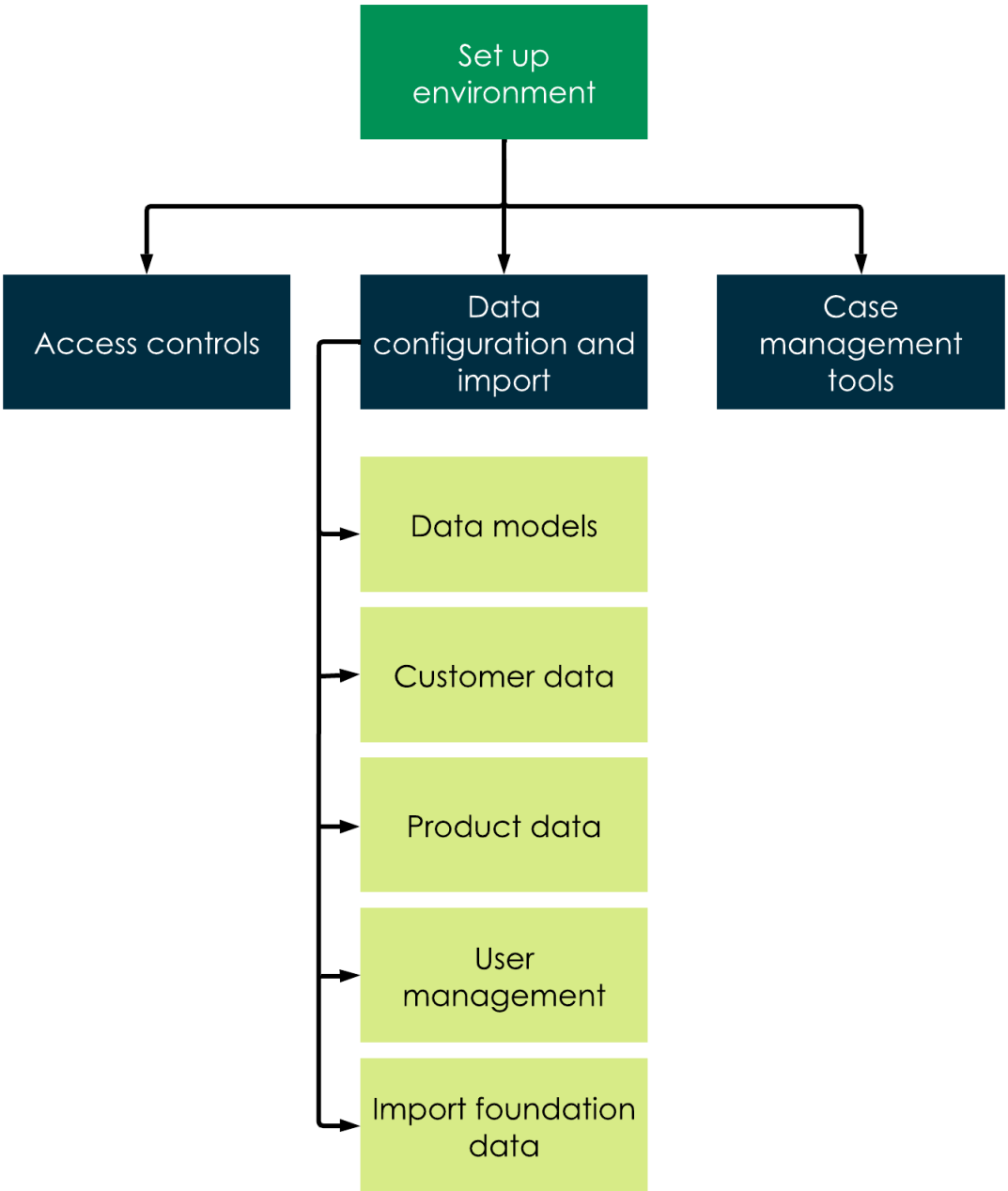


Crie e gerencie modelos de dados para Customer Service Management.

Tradução automática

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

Configurar a visão geral do ambiente



Tradução automática

Introdução

Comece ativando o plug-in Customer Service Management e importando seus dados básicos para estabelecer uma estrutura sólida. Essa abordagem ajuda a planejar e instalar todos os plug-ins adicionais necessários, garantindo um sistema bem integrado e eficaz para o desempenho ideal. Ative o plug-in CSM e os dados básicos para estabelecer uma estrutura robusta. Isso facilita o planejamento e a instalação eficientes do plug-in, garantindo um sistema bem integrado.

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

Dados do cliente

Configure os dados do cliente em Customer Service Management, incluindo detalhes sobre contas, contatos e consumidores para garantir a captura abrangente de informações. Esta configuração confirma que todas as informações relevantes de cliente e conta foram capturadas.

Gestão de usuários

Crie e gerencie dados do usuário para usuários internos, como gerentes, agentes e grupos de suporte, bem como usuários externos. Configure o acesso a recursos, capacidades e dados de caso em Customer Service Management recursos e dados de caso. Essa configuração ajuda a estabelecer relacionamentos que simplificam a gestão de casos e aprimoram as funções de suporte para contas, levando a melhor eficiência e eficácia no tratamento de interações com o cliente.

Dados do produto

Configure os dados do produto para simplificar Customer Service Management, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados. Essa configuração ajuda a acessar rapidamente detalhes relevantes, resolver problemas com mais eficiência e melhorar o serviço geral, fornecendo uma exibição clara do status e do histórico do produto.

Modelos de dados

Crie e gerencie modelos de dados estruturados e flexíveis em Customer Service Management para atender às necessidades do setor, com dados organizados, interações precisas e adaptabilidade contínua.

Comece com Customer Service Management

Ative o plug-in Atendimento ao cliente e planeje sua implementação Customer Service Management de instalando plug-ins adicionais.

Ativação de plug-ins e dados básicos

Tarefa	Descrição
Ativar Customer Service Management	Como administrador, ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados.
Plug-ins ativados com Customer Service Management	Consulte a lista de plug-ins do CSM relacionados que são ativados após a ativação do plug-in do Atendimento ao cliente.
Plug-ins adicionais para o Customer Service Management	Consulte a lista de plug-ins adicionais do CSM que você pode ativar após ativar o plug-in do Atendimento ao cliente.
Propriedades do Atendimento ao cliente	Personalize as configurações de vários recursos diferentes, incluindo comunicação por e-mail, relacionamentos de contato de ativos e o Portal de atendimento ao consumidor.

Tradução automática

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

Ativação de plug-ins e dados básicos

Tarefa	Descrição
Configurar dados básicos	Importar informações do cliente, incluindo nomes, endereços e números de telefone; contas, contatos, consumidores, usuários, grupos, membros do grupo, modelos de produto e ativos. Atribua funções a grupos ou a usuários individuais. Crie contratos de serviço e direitos. Crie relacionamentos com clientes, relacionamentos de ativos e equipes de conta.

Ativar Customer Service Management

Você pode ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Customer Service Management ativa vários plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. Para obter mais informações, consulte Plug-ins ativados com Customer Service Management.

Procedimento

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

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

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

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

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

O que Fazer Depois

Você pode ativar vários plug-ins relacionados depois de ativar o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice). Para obter detalhes, consulte Plug-ins adicionais do Customer Service Management.

Tradução automática

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

Plug-ins ativados com Customer Service Management

O plug-in do Atendimento ao cliente ativa vários plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins ativados automaticamente com o Atendimento ao cliente

Plug-in	Descrição
Avaliação [com.snc_assessment_core]	Permite que você crie pesquisas, envie pesquisas, colete respostas e analise e compartilhe resultados de pesquisas.
Gestão de ativos [com.snc.asset_management]	Gerencie seus ativos, consumíveis e licenças de software.
Workbench de atribuições [com.snc.assignment_workbench]	Os gerentes de atendimento ao cliente podem usar o workbench para avaliar os agentes com base em critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, e então atribuir tarefas aos agentes desejados.
Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base]	Este plug-in fornece controle de acesso granular por meio de relacionamentos, atributos de perfil de usuário e funções.
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.customer-portal]	Este plug-in habilita o Portal de atendimento ao cliente, uma versão do portal da Web baseada na aplicação Portal de serviços.
Customer Service Social Integration [com.sn_cs_social]	Adiciona as mudanças de esquema de dados apropriadas para cenários de integração social.
Spoke do Atendimento ao cliente [com.snc.customer_service.spoke]	Fornece ações para designers de fluxo usarem ao criar processos de negócios do Customer Service Management.
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Habilita os clientes web do Virtual Agent, o Suporte do Connect, as configurações de identidade visual da conversa e as configurações de conversa do atendente.
OpenFrame [com.sn_openframe]	Uma interface usada para integrar sistemas de comunicação externos com o Now Platform. Este plug-in fornece uma estrutura de IU que pode ser acessada e está disponível em qualquer lugar nas telas da aplicação ServiceNow. A aplicação Customer Service Management usa uma combinação de integração de telefonia e computação (CTI) e OpenFrame para fornecer suporte telefônico para os clientes.
Formatador de fluxo de processo	Exibe um diagrama do fluxo do processo de um formulário.

Tradução automática

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

Plug-ins ativados automaticamente com o Atendimento ao cliente

Plug-in	Descrição
[com.snc.process_flow_formatter]	
Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule]	Um mecanismo de correspondência geral baseado em regra para corresponder um registro de entrada a um registro de saída usando um construtor de condições e/ou um script para usuários avançados.
Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]	Permite que você organize dados de habilidades de agentes de serviço e funcionários em um local centralizado. Você pode usar esses dados para atribuir tarefas com base em habilidades, analisar lacunas de habilidades para identificar necessidades de coaching e treinamento, otimizar sua força de trabalho, criar planos de crescimento de carreira e realizar contratações baseadas em habilidades.
Informações de tratamento especial [com.sn_shn]	Ativa a aplicação Informações de tratamento especial, que permite que os usuários exibam rapidamente mensagens resumidas sobre registros. Essas anotações podem ser exibidas em uma lista incorporada ou lista relacionada em um formulário de registro ou em uma janela pop-up. Este plug-in é instalado com as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Para usar informações de tratamento especial com outras tabelas: • Configure a tabela e todos os campos relacionados para usar informações de tratamento especial. • Configure o formulário para mostrar informações de tratamento especial.
Fluxos de estado [com.snc.state_flows]	Personalize as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task] e configure o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos.
Estrutura Assinaturas e feed de atividades [com.snc.activity_subscriptions]	Fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto sujeito à assinatura. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto sujeito à assinatura, as atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados.
Atividades da Tarefa [com.snc.task_activity]	Habilita o suporte para atividades em tabelas de tarefas.

Tradução automática

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

Plug-ins ativados automaticamente com o Atendimento ao cliente

Plug-in	Descrição
Relações entre tarefas [com.snc.task_relations]	Habilita a definição de relacionamentos entre diferentes tarefas.
Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]	Ativa o Portal de serviços para uso como um cliente web do Virtual Agent.
Integração do Amazon Connect com ServiceNow Serviços de voz (sn_cti_amzn_cct)	Habilita a integração da instância ServiceNow com o servidor Amazon Connect.

Plug-ins adicionais para o Customer Service Management

Depois que Customer Service Management for ativado, você poderá ativar plug-ins adicionais que fornecem dados de demonstração e habilitam vários recursos.

Você deve ter função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Agenda do agente [com.snc.agent_schedule]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e técnicos de serviço de campo vejam cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionem eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Demonstração do workbench de atribuição de casos [com.snc.case_assignment_workbench.demo]	Fornece dados de demonstração, como casos de amostra e usuários, para que os recursos do produto Workbench de atribuições possam ser demonstrados em uma instância de não produção.
Resumo do caso [com.sn_csm_case_digest]	Permite que os usuários enviem atualizações de status do caso e análises de causa raiz para os clientes e as principais partes interessadas internas.
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Este plug-in habilita o Portal de atendimento ao consumidor, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que você pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.
Espaço configurável do Customer Service Management [sn_csm_wrkspc]	Habilita o CSM Configurable Workspace, a versão do Construtor de IU da aplicação de central de serviços configurável, que fornece aos agentes uma experiência do usuário integrada e intuitiva.
Usuário do colaborador do CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Com o plug-in CSM Contributor User, você pode permitir que os colaboradores relatem e colaborem em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para eles próprios.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Extensão CSM para contatos de proxy [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permite que usuários internos a uma organização sejam o contato do caso de proxy em nome dos clientes.
CTI Softphone [com.snc.cti]	Este plug-in é uma aplicação de demonstração que permite a integração do Twilio usando a aplicação Notify e o OpenFrame para fornecer funções de softphone e capacidades de call center. A aplicação inclui os recursos para fazer, receber, transferir, colocar em espera e silenciar chamadas. As aplicações Customer Service Management e Gestão de incidentes fornecem fluxos de trabalho de demonstração da integração de telefonia e computação (CTI). Ative as respectivas aplicações para executar os fluxos de trabalho. O plug-in CTI Softphone ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos: • **Mecanismo de correspondência de recursos (com.snc.matching_rule):** fornece uma ferramenta para correspondência de tarefa a recurso baseada em regras. • **Notify (com.snc.notify)**: fornece recursos de plataforma para chamadas de voz orientadas por fluxo de trabalho, chamadas em conferência e mensagens SMS. • **Driver Notify - Twilio (com.snc.notify.twilio)**: fornece suporte ao Notify para o produto Twilio. Requer um contrato separado com a Twilio para capacidades de SMS/Voz. • **Openframe (com.sn_openframe)**: fornece uma interface que pode ser usada para integrar sistemas de comunicação externos com o Now Platform.
Central do cliente [com.sn_csm_customer_central]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente acessem todas as informações e atividades do cliente em uma exibição única e centralizada no Espaço do agente.
Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities]	Permite que os usuários se conectem, se envolvam e colaborem com funcionários, clientes, parceiros e clientes potenciais. Disponível para clientes licenciados para Customer Service Management.
Gestão de projetos do cliente [com.snc.csm_ppm]	Fornece a capacidade de criar e gerenciar projetos para uma conta de cliente e oferece aos usuários finais visibilidade de seus projetos por meio do portal.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
	Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente e o plug-in PPM Standard.
Status da ação de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_action_status]	Fornece uma aplicação específica do Atendimento ao cliente do recurso de automação de status de ação. Use este plug-in para exibir e rastrear tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	Permite que os clientes gerenciem processos de caso complexos definindo novos tipos de caso. Um tipo de caso representa um processo de negócios individual e é uma coleção de diversas entradas e tarefas que um agente executa para resolver solicitações do cliente.
Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente [com.snc.customerservice_cti_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação CTI Softphone. **Nota:** A partir da versão Yokohama, os dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O ServiceNow Voice with Amazon Connect oferece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
Modelo de documento do Atendimento ao cliente [com.sn_csm_doc_template]	Permite que você configure os campos de um registro de tabela que estão incluídos em um documento de saída.
Residência do Atendimento ao cliente [com.snc.household]	Permite gerenciar o atendimento ao cliente para consumidores pertencentes à mesma residência. Fornece a capacidade de definir os membros de uma residência e os relacionamentos entre eles.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Customer Service Management Dados de demonstração [com.snc.customerservice.demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente móvel [com.sn_csm_mobile]	Habilita a interface do usuário móvel para Customer Service Management.
Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Este plug-in contém modelos de NLU usados nos tópicos de VA para casos de uso relacionados ao Atendimento ao cliente.
Conversas do Virtual Agent para atendimento ao cliente [com.sn_csm.virtualagent]	Este plug-in contém tópicos de conversa de modelo pré-criados para casos de uso relacionados ao CSM. Eles devem ser copiados e configurados.
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration]	Este plug-in fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Clientes e consumidores podem exibir ordens de serviço relacionadas ao caso nos portais de atendimento ao cliente e atendimento ao consumidor. Na aplicação Gestão de serviços de campo, os usuários podem exibir informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço.
Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações [com.sn_cs_sm_request]	Fornece uma integração entre Customer Service Management e a aplicação Gestão de solicitações. Permite que os usuários criem registros de solicitação a partir de um caso de Atendimento ao cliente.
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços [com.sn_cs_sm]	Fornece uma integração entre Customer Service Management e as aplicações Gestão de incidentes, problemas e mudanças. Permite que os usuários criem registros de incidentes, problemas e mudanças a partir de um caso de Atendimento ao cliente.
Atendimento ao cliente com Gestão de portfólio de serviços [sn_csm_spm]	Fornece uma integração entre as aplicações Customer Service Management e Gestão de portfólio de serviços (SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, aos agentes de atendimento ao cliente e aos responsáveis pelo serviço visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço.
Demonstração do workbench de atribuição de incidentes (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Recomendação de agente inteligente por meio de regras/critérios de correspondência dinâmica.
Decisões guiadas [com.snc.guided_decisions]	Habilita a estrutura e o mecanismo de execução para criar decisões orientadas.
Decisões guiadas - Orientação	Habilita a estrutura para criar uma orientação para decisões guiadas.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
[com.snc.guided_decisions_guidance]	
Decisões guiadas para playbook no espaço [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões orientadas em um playbook no Workspace.
Direitos de produto de conhecimento [com.snc.kb_product_entitlements]	Este plug-in permite que os administradores de atendimento ao cliente restrinjam o acesso do cliente a bases de conhecimento e artigos de conhecimento designados no portal de autoatendimento do cliente. Este plug-in adiciona o menu Direitos de produto de conhecimento ao navegador de aplicações.
Gestão de problemas graves [com.sn_majorissue_mgt]	Um conjunto de capacidades usado para gerenciar comunicações com o cliente e processos de resolução de problemas comuns.
Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.csm_ocs)	Permite que as organizaçõesterceirizem o atendimento ao cliente para provedores de serviços externos.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente [com.snc.pa.customer_service]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics que inclui KPIs do sistema de base do Atendimento ao cliente.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Avançado [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Atualiza o painel do Atendimento ao cliente e incorpora indicadores para os seguintes plug-ins: • Gestão de problemas graves • Status da ação de Casos de atendimento ao cliente • Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações • Atendimento ao cliente com Gestão de serviços • Bate-papo do agente • Advanced Work Assignment para CSM • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment Ative esses plug-ins para exibir os indicadores relacionados. Sem esses plug-ins, os indicadores podem não ser exibidos corretamente.

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para atendimento ao cliente [com.snc.pa.cs.context_sensitive_anc	Este plug-in permite abrir painéis sensíveis ao contexto em formulários de atendimento ao cliente com base em ações de IU. **Nota:** Você pode ativar as soluções do Performance Analytics em instâncias que não têm o Performance Analytics para avaliar a funcionalidade. No entanto, para coletar pontuações para indicadores, você deve licenciar o Performance Analytics.
Performance Analytics Premium para atendimento ao cliente [com.snc.pa.premium.cs]	A instalação deste plug-in remove as limitações da Análise de desempenho pronta para uso.
Playbooks for Customer Service Management [sn_csm_playbook]	Fornece orientação passo a passo para casos de atendimento ao cliente.
Inteligência preditiva para Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados em Customer Service Management. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. O plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos: • Plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) • Script de notificação por e-mail para plug-in de resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Rastreia métricas de redução de casos (desvio) e KPIs de autoatendimento usando painéis de análise de desempenho. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes. O plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos:

Tradução automática

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

Customer Service Management plug-ins e descrições

Plug-in	Descrição
	• Plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core) • Plug-in do PA de análise de autoatendimento (com.snc.pa.self_service_analytics)
Redefinição de senha de autoatendimento [com.snc.password_reset]	Este plug-in permite que usuários autenticados localmente solicitem uma senha temporária caso esqueçam a senha atual. Os contatos do cliente podem solicitar uma nova senha no portal de autoatendimento do cliente. O plug-in Redefinição de senha de autoatendimento ativa o plug-in Redefinição de senha (com.glideapp.password_reset) caso ainda não esteja ativo.
Dados de demonstração de informações de tratamento especial [com.snc.shn_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Informações de tratamento especial.
Comunicações Direcionadas [com.sn_publications]	Fornece uma ferramenta para publicar e distribuir conteúdo e artigos para clientes internos e externos.
Dados de demonstração de comunicações direcionadas [com.snc.publications_demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Targeted Communications.
Registro de horas para atendimento ao cliente [com.snc.csm_time_recording]	Estende a funcionalidade das aplicações Gestão de registro de horas e Gestão de custos para Customer Service Management.
Balcão de serviços para CSM [com.snc.walkup_for_csm]	A Walk-up Experience para Atendimento ao cliente permite que o suporte na loja ajude nos check-ins no local, gerenciando filas e interações com o cliente.
Componentes de IU para portais do cliente [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Este plug-in permite que você configure o comportamento, o conteúdo e o layout de um portal usando widgets de portal configuráveis.

Propriedades do Atendimento ao cliente

Use as propriedades do sistema para personalizar a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

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

Essas propriedades controlam as configurações de vários recursos diferentes, incluindo comunicação por e-mail, relacionamentos de contato de ativos e o Portal de atendimento ao consumidor.

Para acessar essas propriedades, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.

Você também pode acessar as propriedades Customer Service Management na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] inserindo **sys_properties.list** no navegador de aplicações e pressionando Enter. Em seguida, você pode filtrar a lista de propriedades por aplicação.

Informações relacionadas

Propriedades instaladas com o Customer Service Management

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Configurar dados básicos

Com Customer Service Management, você pode importar ou criar informações de clientes, incluindo nomes, endereços e números de telefone; detalhes da conta; produtos e ativos; e contratos de serviço. Você também pode atribuir funções a usuários e criar relacionamentos com clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados de base incluem todos os dados que você precisa configurar para oferecer suporte aos seus clientes. Isso inclui informações sobre:

- Clientes (usuários externos)
- Relacionamentos com o cliente
- Usuários (usuários internos, como agentes e funcionários)
- Funções de cliente e usuário
- Produtos e ativos
- Contratos e direitos de serviços

Você pode importar e configurar a maioria desses dados básicos usando a configuração assistida Customer Service Management. Este recurso orienta você durante todo o processo de instalação e configuração.

Para criar novos dados, como adicionar novas contas e contatos, você pode usar a aplicação Customer Service Management.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.

   A configuração assistida é reaberta com uma página de diferentes categorias de recursos Customer Service Management que você pode configurar.
3. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução**.

   A página Dados de base é aberta com uma lista de tarefas para configurar os diferentes tipos de informações do cliente.

Tradução automática

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

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

Tarefas de configuração de dados de base

Tarefa	Descrição
Importar contas	No modelo de empresa para empresa (B2B), uma conta é um cliente externo compatível. Importe e verifique os dados de conta existentes. Para obter mais informações, consulte Importar contas e contatos com a configuração assistida. **Nota:** Depois de importar os dados da conta do cliente, você também deve definir a propriedade do sistema do código da conta.
Importar Contatos (B2B)	Um contato é um usuário que é um funcionário de uma conta. Importe e verifique os dados de contato existentes. Para obter mais informações, consulte Importar contas e contatos com a configuração assistida.
Importar consumidores (B2C)	Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C). Importe e verifique os dados do consumidor existentes. Para obter mais informações, consulte Importar consumidores com configuração assistida.
Importar Usuários	Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância. Importe e verifique os dados do usuário existentes. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e grupos.
Importar Grupos	Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Importe e verifique os dados do grupo existente. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e grupos.
Importar Membros do Grupo	Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo. Importe e verifique os dados de membros do grupo existentes.
Atribuir funções	As funções controlam o acesso a recursos e capacidades. A aplicação Customer Service Management fornece dois tipos de funções: ◦ Funções internas para agentes e gerentes ◦ Funções externas para clientes, parceiros do cliente e consumidores

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Atribua as funções necessárias a usuários internos e externos. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções a usuários do CSM.
Criar Relacionamentos com o Cliente	Crie relacionamentos entre parceiros, contatos e clientes para tornar a gestão de contas e ativos fácil e flexível. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos com o cliente. Você pode criar os seguintes tipos de relacionamentos: ◦ Relacionamentos de conta bidirecional ◦ Hierarquia de conta ◦ Relacionamentos do contato
Importar modelos de produtos	Um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis. Para obter mais informações, consulte Importar modelos de produto com configuração assistida.
Importar Produtos Vendidos	Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. A importação de produtos vendidos fornece uma visão geral do produto completo vendido para uma conta ou consumidor. Para obter mais informações, consulte Importar produtos vendidos com configuração assistida.
Criar relacionamentos de modelo de produto e itens do catálogo	Habilite o autoatendimento para que os clientes solicitem serviços em produtos criando relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar modelo de produto e relacionamentos de item do catálogo.
Importar itens-base de instalação	Os itens-base de instalação representam as instâncias que foram configuradas para um cliente. Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente. Para obter mais informações, consulte Importar itens-base de instalação com a configuração assistida.
Importar Produtos Instalados	Os produtos instalados criam uma associação entre produtos vendidos e

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	itens-base de instalação. Os produtos instalados também fornecem informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Para obter mais informações, consulte Importar produtos instalados com a configuração assistida.
Importar Ativos	Um ativo é um produto ou instância específica compatível com um cliente. Existem diferentes tipos de ativos e as informações de cada tipo de ativo são armazenadas em uma tabela diferente. Para obter mais informações, consulte Importar ativos com configuração assistida.
Criar Relacionamentos de contato de ativo	Atribua ativos aos contatos do cliente que são responsáveis por gerenciar esses ativos. Se desejar, habilite uma propriedade que limita o acesso às informações de ativos apenas aos contatos atribuídos. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos de contato de ativo.
Criar Contratos de serviços	Um contrato de serviço contém informações sobre o tipo de suporte fornecido a um cliente e pode incluir cobertura para ativos específicos. Também pode incluir vários direitos de serviço e ANS. Para obter mais informações, consulte Criar contratos de serviço.
Criar direitos	Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Os direitos são contados e rastreados usando dois tipos de unidades: casos e horas. Para obter mais informações, consulte Configurar direitos.
Criar equipes de conta	As equipes de conta são compostas por funcionários que cumprem trabalhos ou funções específicas para uma conta específica. Crie essas funções, ou definições de responsabilidade, e atribua-as a funcionários e contatos. Para obter mais informações, consulte Como criar uma equipe de conta.

Tradução automática

Customer Service Management e as diretrizes CSDM

O CSM permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos por meio de canais de comunicação como Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídias sociais. O objetivo deste caso de uso é entender como as entidades-chave do CSMfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

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

Caso de uso do CSM

CSM fornece atendimento proativo ao cliente, diminui o custo do serviço e fornece visibilidade de ponta a ponta para o atendimento ao cliente e os grupos de entrega de serviço. Para obter mais informações, consulte Integração com a Gestão de portfólio de serviços.

Para obter informações sobre como configurar os dados, consulte Configurar dados básicos.

Resultados do caso de uso do CSM

Entenda as tabelas na estrutura de CSDM que são necessárias para oferecer suporte à seguinte funcionalidade de CSM:

- Base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente
- Operações proativas de atendimento ao cliente
- Rastreamento de indisponibilidade e integridade do serviço em tempo real
- Catálogo de Serviços contextual

As seções a seguir incluem detalhes das atividades necessárias para o caso de uso.

Consulte Aplicando diretrizes CSDM ao seu produto — exibições do produto para mais informações sobre casos de uso de Common Service Data Model.

Modelo de dados de CSM

CSM usa as seguintes entidades-chave para resolver problemas complexos de ponta a ponta.

- Um **caso** é a entidade primária de CSM. CSM usa casos para rastrear e resolver dúvidas ou problemas do cliente.
- As informações do cliente são vinculadas a um caso usando entidades associadas, como Contas, Contatos, Consumidores, Residência, Produtos e Contratos de serviços. Essas informações fornecem ao agente de atendimento ao cliente as informações necessárias para resolver problemas do cliente.
- Uma **conta** pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.
- O **contato** é um funcionário de uma conta. Um registro de contato armazena informações sobre um contato, como nome, número de telefone e endereço de e-mail. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.
- Um **consumidor** é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).
- Residência define os consumidores que constituem uma residência e os relacionamentos entre os membros da residência.
- Produto vendido rastreia os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
- Os Itens-base de Instalação representam a instância do produto que foi configurada para um cliente.
- O Contrato de serviço define o tipo de suporte que os clientes recebem. Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir vários direitos de serviço e ANSs.
- A atribuição especifica o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.

Tradução automática

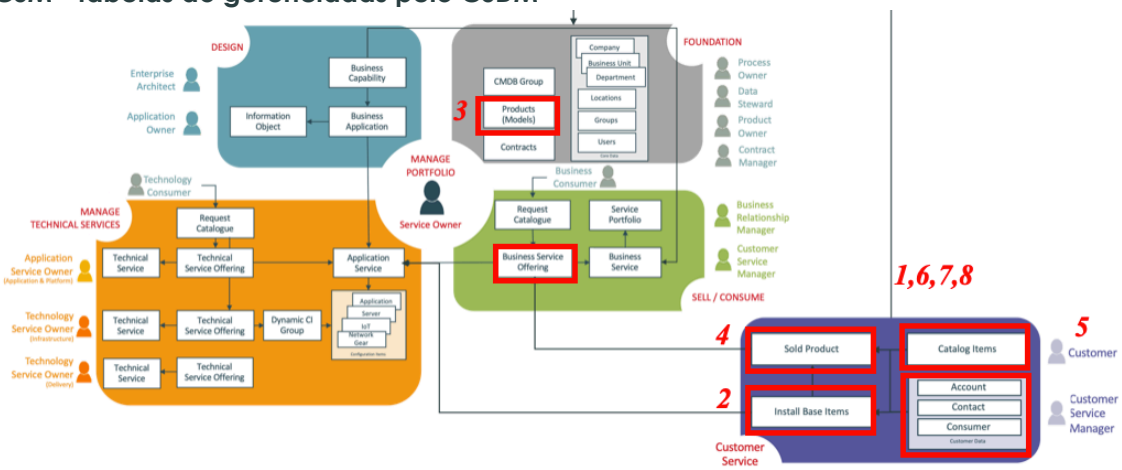
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tabelas do Customer Service Management e do CSDM

Customer Service Management gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Customer Service Management.

CSDM - tabelas do gerenciadas pelo CSM

CSM - tabelas do gerenciadas pelo CSDM



CSM faz referência às seguintes tabelas do CSDM:

1. Tabela de produtos vendidos [sn_install_base_sold_product] em CSM

   Representa o produto adquirido por uma conta ou consumidor e faz referência à tabela de modelo de produto [cmdb_model] ou tabela de modelo de serviço [cmdb_service_product_model] para um cliente (conta ou consumidor).

2. Tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] em CSM

   Representa os produtos instalados ou em uso por uma conta ou consumidor. Itens-base de instalação são ICs consumidos pelo cliente e geralmente fazem referência à tabela Serviços de aplicações [cmdb_ci_service_discovered] para produtos SaaS.

   Vários produtos vendidos podem ser usados em um determinado Item da Base de Instalação usando a tabela de Produtos instalados [sn_install_base_m2m_installed_product].

3. Um modelo de serviço faz referência à tabela de ofertas de serviço [service_offering]. Várias ofertas de serviço podem ser associadas a um único modelo de serviço.
4. Depois que o produto é vendido a um cliente, a tabela Produto vendido faz referência à tabela Oferta de serviço [service_offering]. Esta referência ajuda a identificar os clientes inscritos em uma oferta.
5. Os clientes podem solicitar serviços relacionados aos produtos que compraram vinculando a tabela de itens do catálogo [sc_cat_item] ao Modelo de produto ou ao modelo de serviço usando a tabela de relacionamentos de itens do produto para o catálogo [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item].
6. Tabela Conta [customer_account] em CSM

   Estende a tabela de Empresa. A tabela Conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

7. Tabela Contato [customer_contact] em CSM

   Estende a tabela Usuário. Um usuário é um funcionário de uma conta. Um registro de contato armazena informações sobre um contato, como nome, número de telefone e

Tradução automática

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

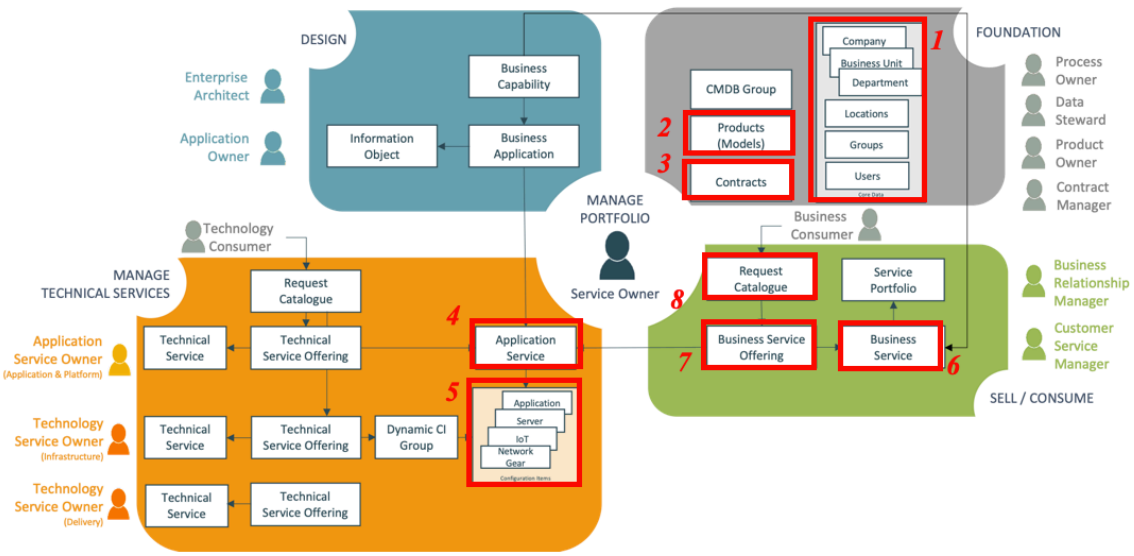
endereço de e-mail. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

8. Tabela do consumidor [csm_consumer] em CSM

   Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).

CSDM - tabelas usadas pelo CSM

CSDM - tabelas usadas pelo CSM



1. Empresa [core_company], Unidade de negócios [business_unit], Departamento [cmn_department], Local [cmn_location], Grupos [sys_user_group], Usuários [sys_user]
2. Tabelas de modelo de produto [cmdb_model] e [cmdb_service_product_model]
3. Tabela de Contrato [ast_contract]
4. Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
5. Tabela de itens de configuração [cmdb_ci_*]
6. Tabela de serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]
7. Tabela Oferta de serviço de negócio [service_offering]
8. Tabela de solicitação de catálogo [sc_cat_item]

Produtos que agregam valor ao CSM

Ao usar o CSM com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do CSM. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Os serviços têm o contexto dos negócios, aplicações, informações e tecnologias em camadas abaixo deles.

Gestão de eventos

Permite que as organizações identifiquem problemas relacionados à integridade do serviço em um único console de gerenciamento. Gestão de eventos fornece agregação de alertas e análise de causa raiz (RCA)

Tradução automática

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

para serviços descobertos, serviços de aplicações e grupos de alertas automatizados.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Permite que as organizações documentem e gerenciem serviços usando um formato padronizado e estruturado.

Produtos que se beneficiam do CSM

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Permite que as organizações vinculem incidentes, problemas, alterações e solicitações a casos e tenham o contexto do cliente (consumidor ou conta) relatando o problema.

IT Operations Management (ITOM)

Permite que as organizações identifiquem os itens de base de instalação e os clientes afetados por problemas de serviço. Ajuda as organizações a fornecer atendimento proativo ao cliente.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Permite que os clientes inscritos na oferta de serviço vejam quem é o responsável pelo serviço.

Exemplos de Customer Service Management

Neste exemplo, o CSDM ajuda a empresa de tecnologia fictícia ACME a usar CSM para gerenciar serviços de monitoramento de rede para os clientes.

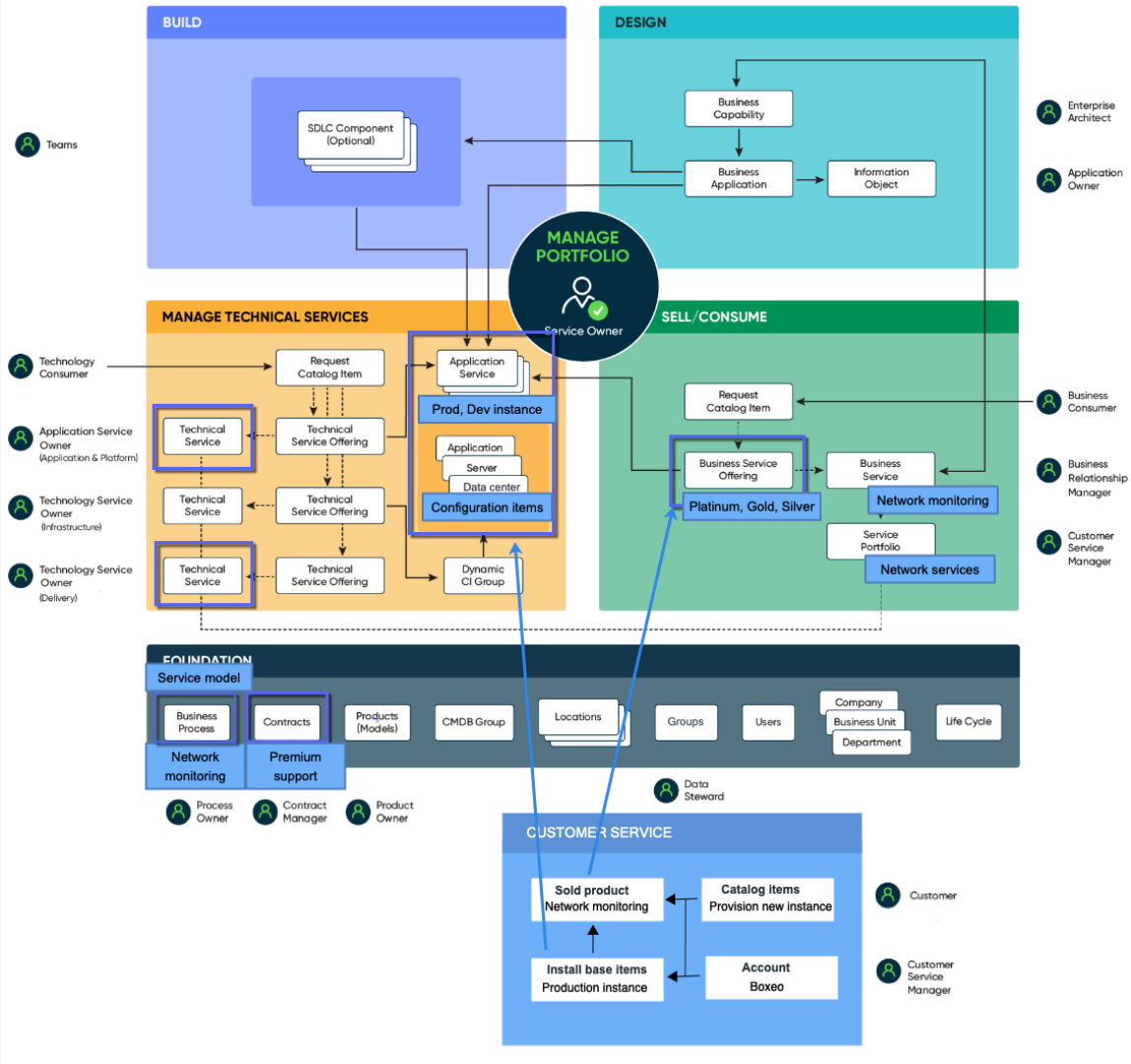
Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

A ACME oferece um serviço de monitoramento de rede para seus clientes corporativos que podem comprar a oferta Platinum, Gold ou Silver. Um cliente, Boxeo, comprou a oferta Platinum de monitoramento da rede (Produto vendido) e a está usando em ambientes de desenvolvimento e produção (Item-base de instalação).

Tradução automática

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

Exemplo de modelo de dados CSM



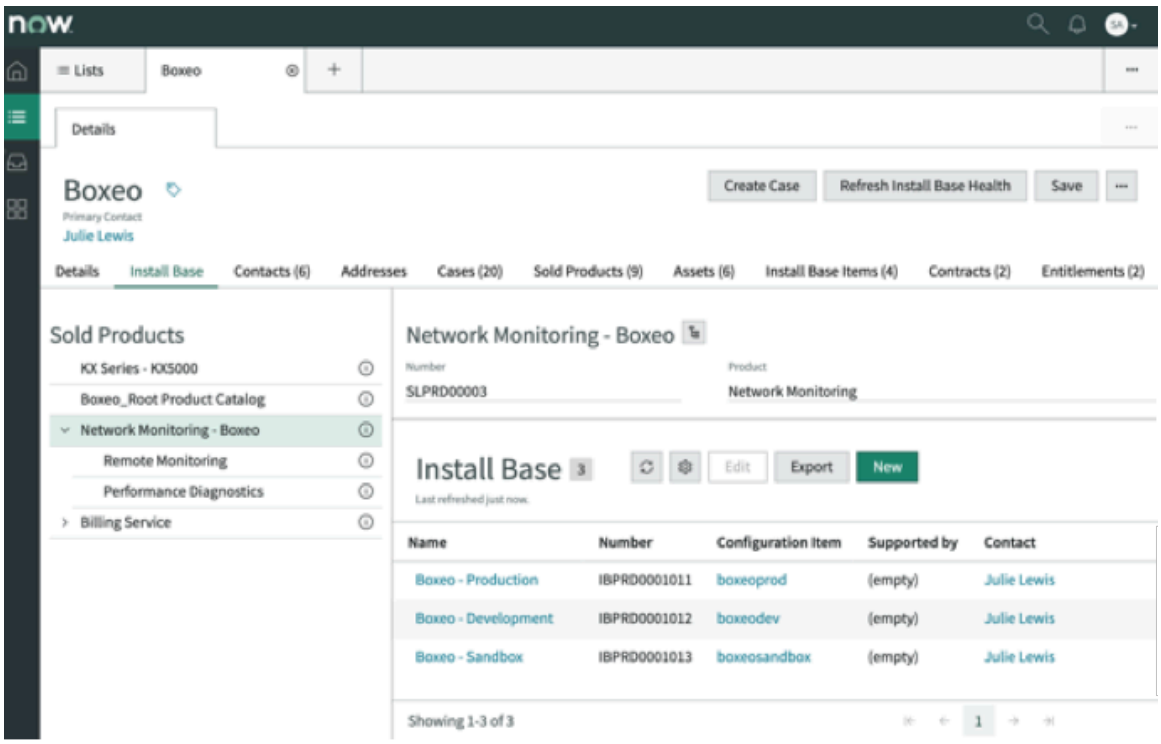
As principais personas (agentes de atendimento ao cliente, engenheiros do centro de operações de rede (NOC), responsáveis pelo serviço e clientes) podem concluir as seguintes tarefas:

Agentes de atendimento ao cliente podem:

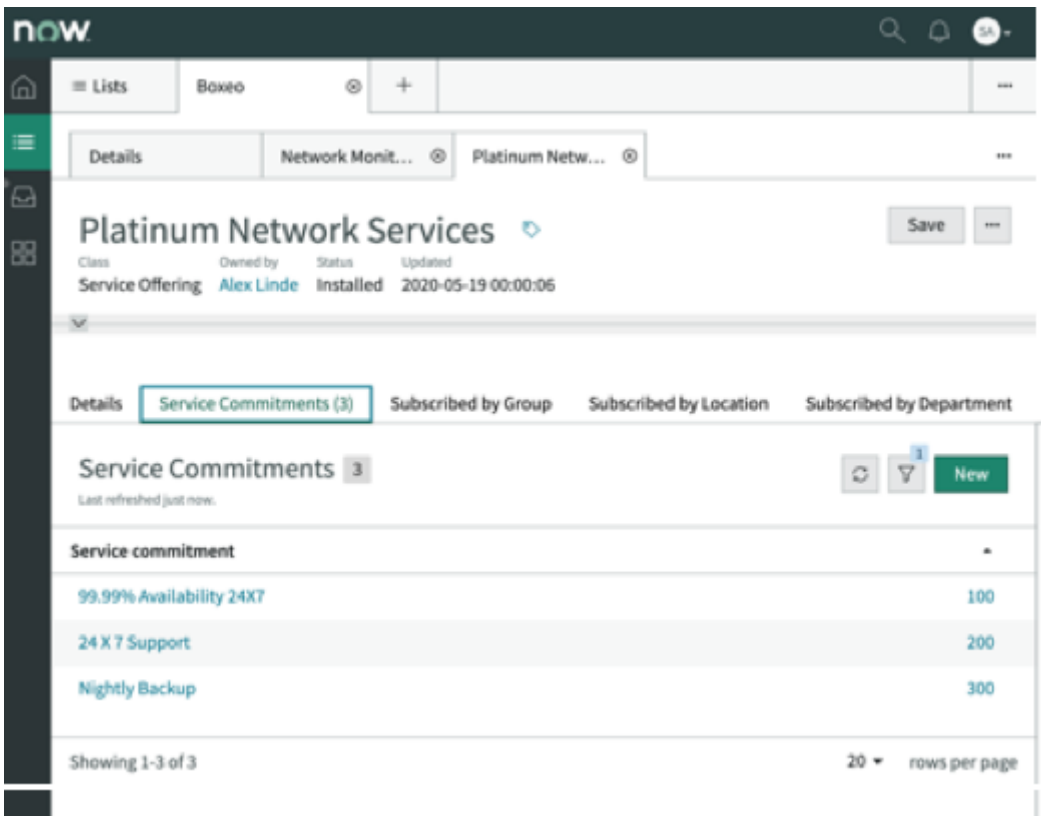
Tradução automática

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

- Exibir os produtos e serviços que o cliente comprou (Produto vendido) e instalou (Base de instalação).



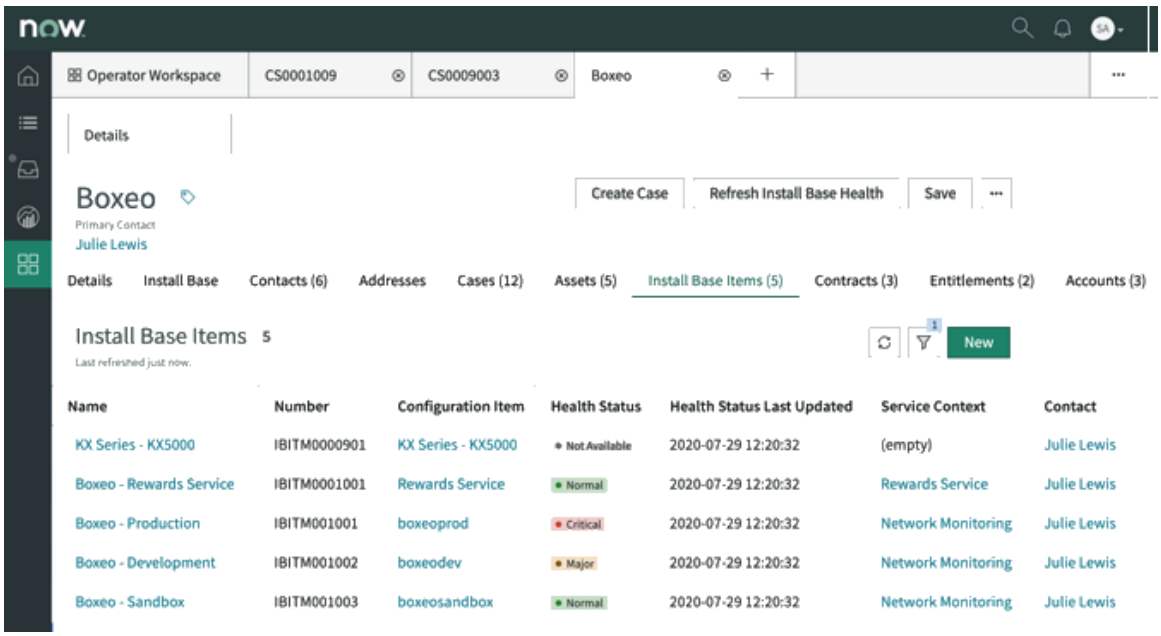
- Exibir a oferta de serviço associada ao produto vendido. O produto vendido faz referência à oferta de serviço.



Tradução automática

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

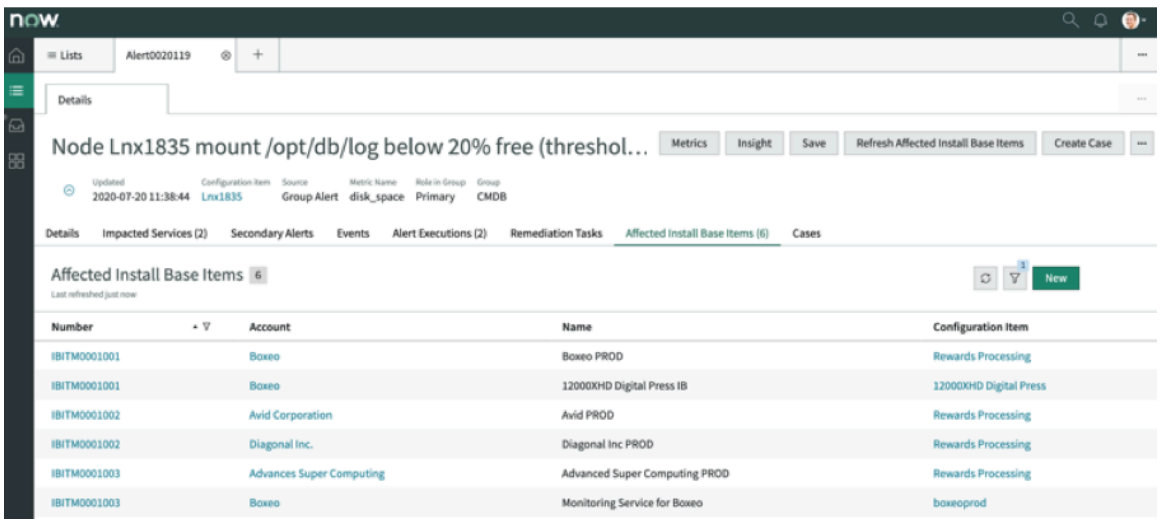
- Exibir o status de integridade dos Itens-base de Instalação



Os engenheiros do NOC podem: exibir clientes afetados por um problema de serviço e informar o atendimento ao cliente. Especificamente, eles podem executar as seguintes operações:

- Exibir os Itens-base de instalação afetados e adicionar ou remover de uma conta. O item-base de instalação faz referência ao serviço de aplicações (IC). O IC do qual ele depende deve ser um dos ICs afetados. O IC também deve ser referenciado no Alerta para mostrar esse item-base de instalação (e, portanto, a Conta ou o Consumidor) como afetado.

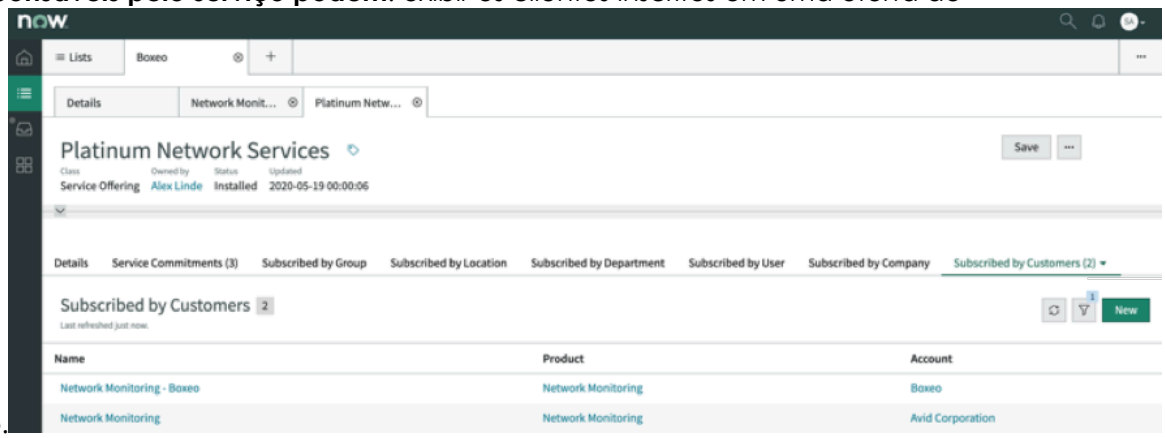
- Criar um caso proativo a partir de um alerta e informar a equipe de atendimento ao cliente sobre o problema ou a indisponibilidade do serviço.



Tradução automática

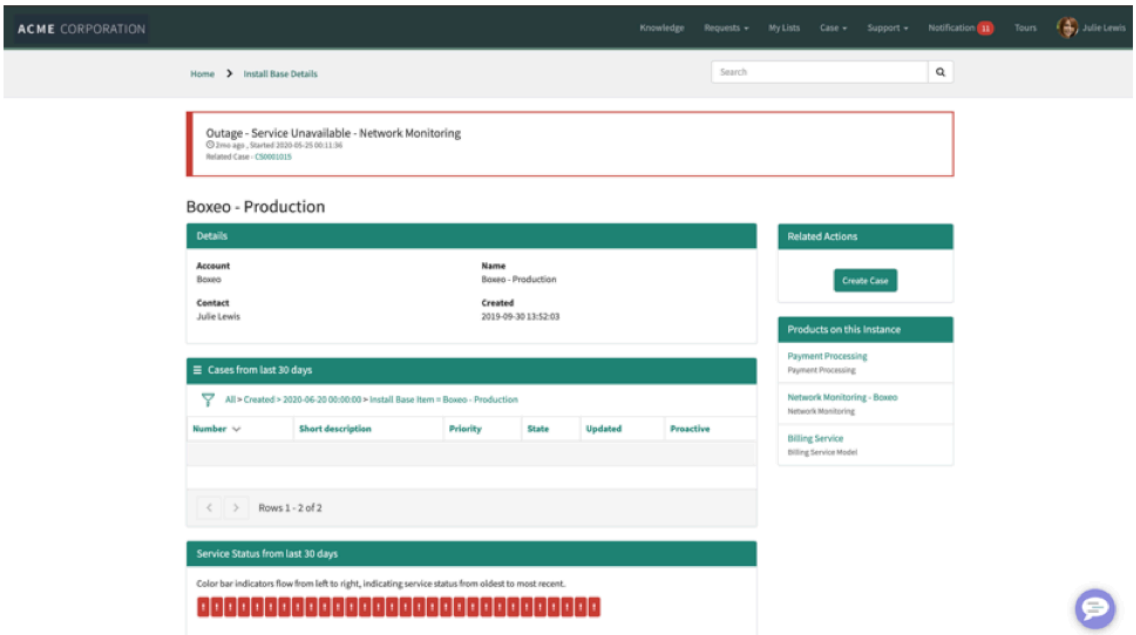
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os responsáveis pelo serviço podem: exibir os clientes inscritos em uma oferta de serviço.



Clientes podem:

- Exibir os itens e os detalhes da base de instalação.
- Exibir indisponibilidades e problemas de serviço.

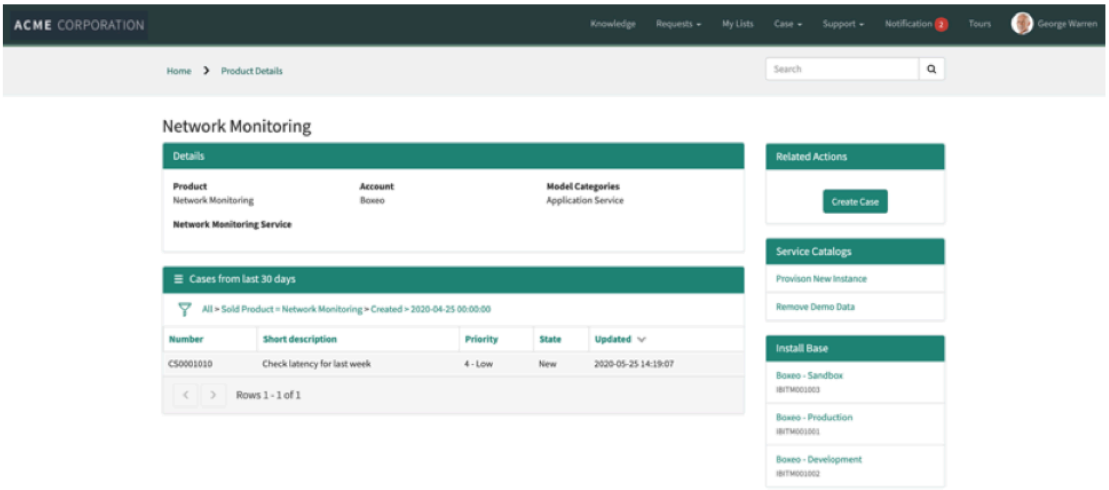


- Exibir produtos que eles compraram.

Tradução automática

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

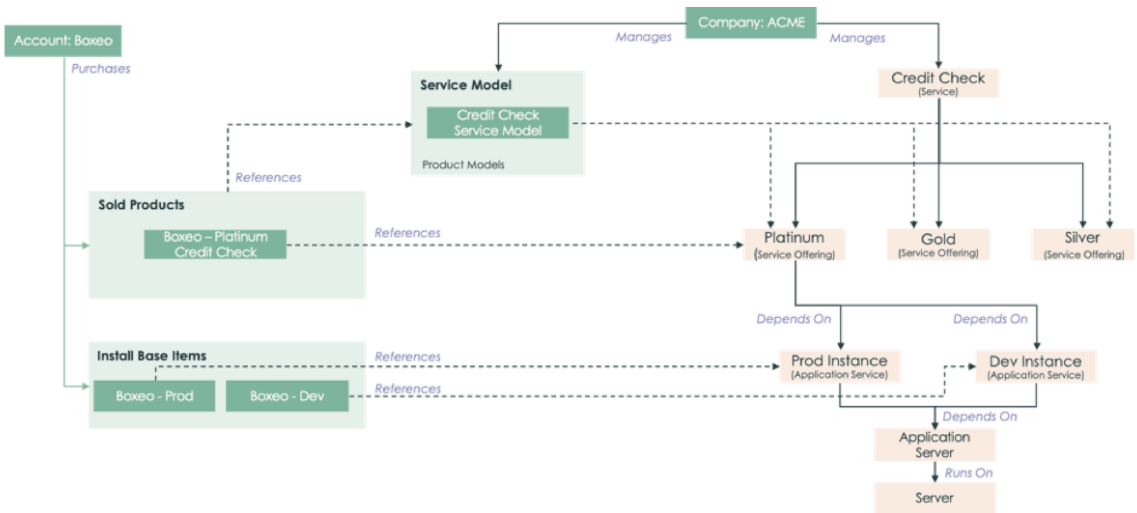
- Solicitar serviços relacionados aos produtos que compraram.



Exemplo de casos de uso CSM e CSDM

Serviço com vários pacotes

A ACME oferece um Serviço de verificação de crédito para seus clientes corporativos. Eles podem comprar a oferta Platinum, Gold ou Silver.

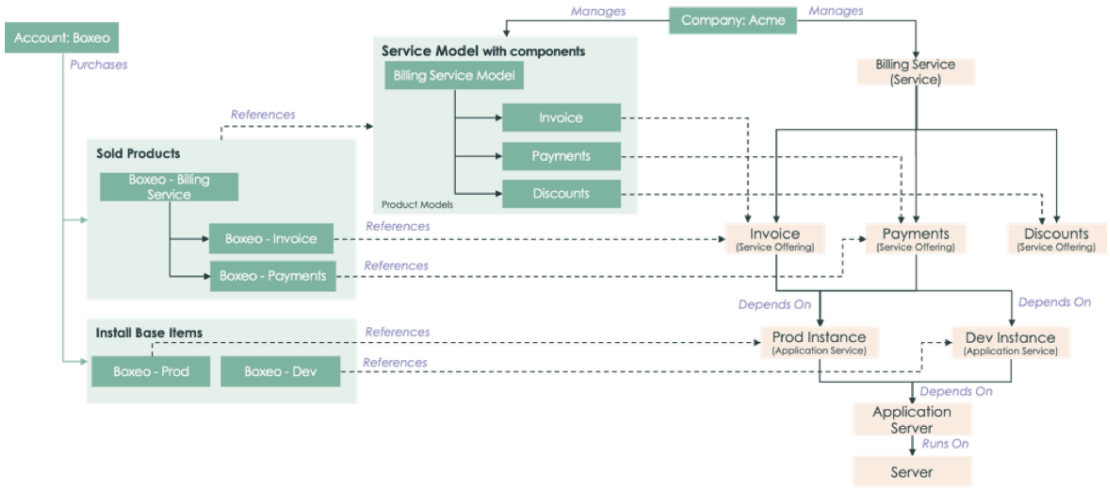


Serviço com componentes opcionais

A ACME oferece um Serviço de cobrança para seus clientes corporativos. Eles podem comprar o pacote ou uma ou mais ofertas do componente (por exemplo, faturas, pagamentos ou descontos).

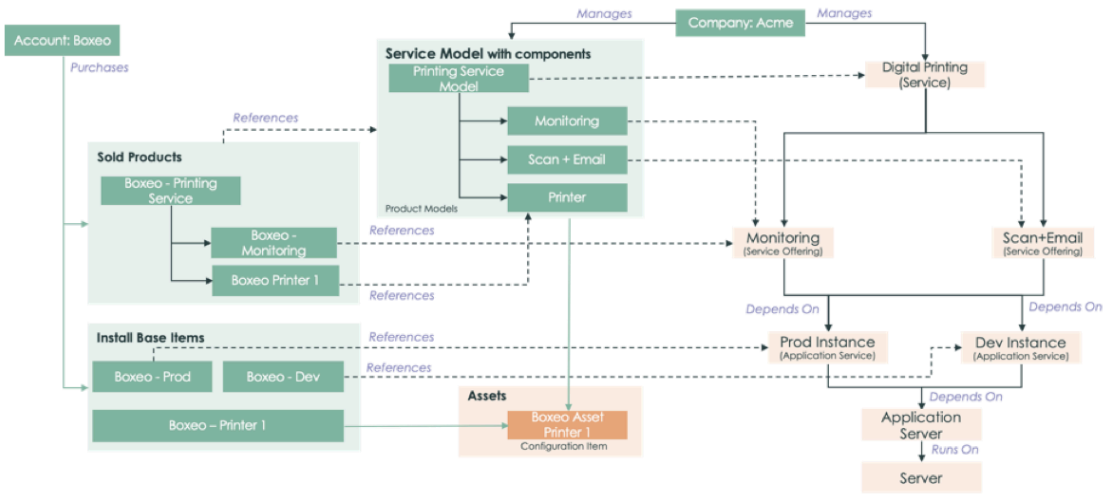
Tradução automática

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



Serviço com um produto físico

A ACME oferece uma Solução de Impressão Digital. Os clientes podem comprar o pacote ou a impressora junto com mais uma oferta de serviço (por exemplo, Monitoramento de verificação e e-mail).

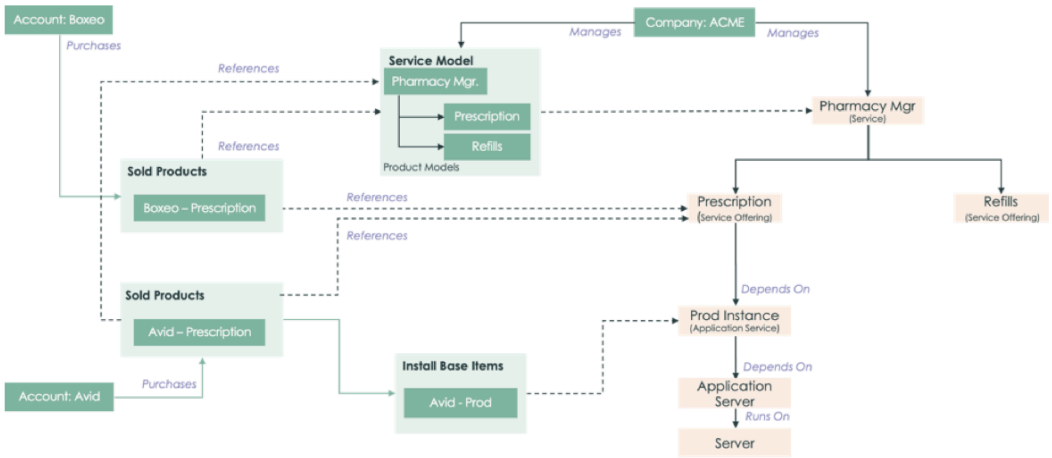


Serviço vendido a vários clientes

A ACME vende um Serviço de gerenciamento de farmácia para dois clientes: Boxeo e Avid Inc.

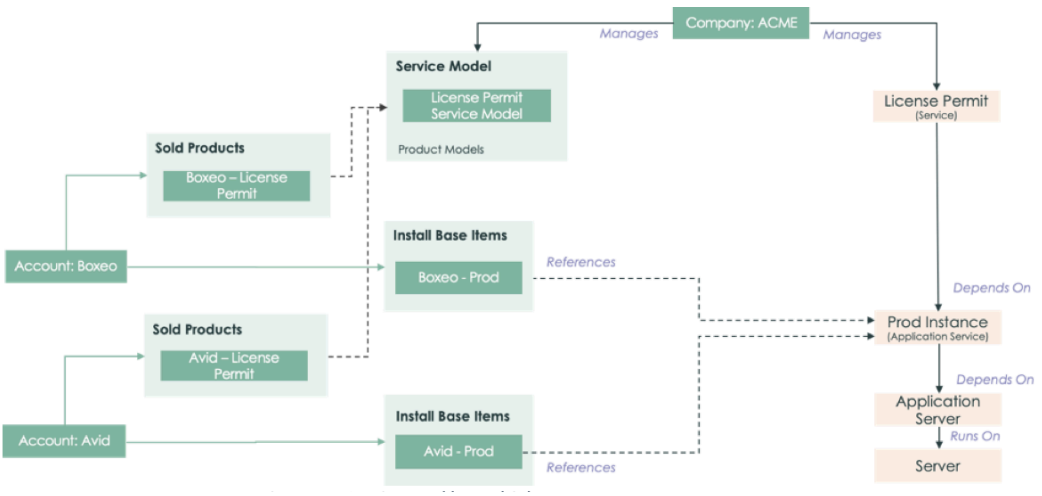
Tradução automática

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



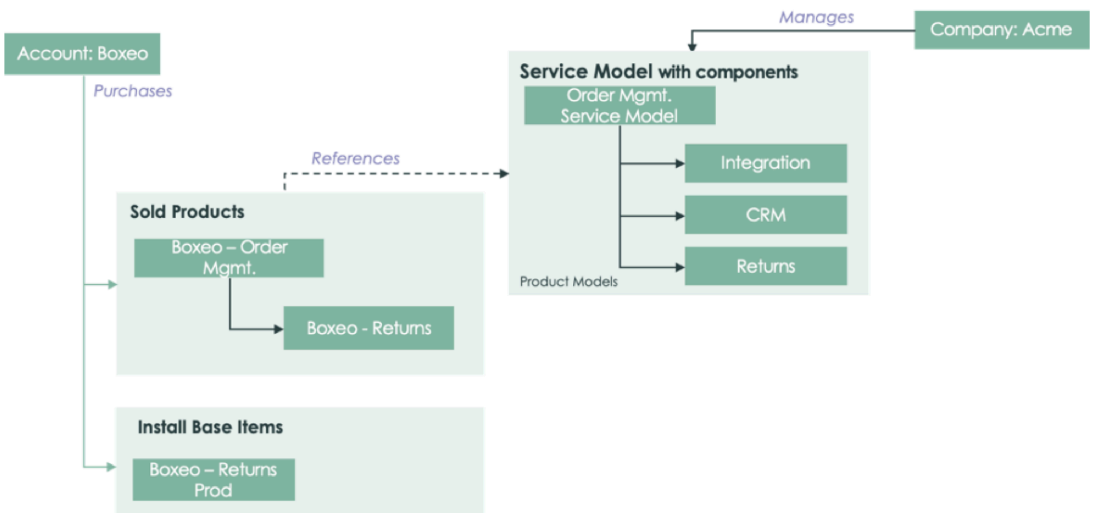
Serviço usado por vários clientes

A ACME implanta o Boxeo e o Avid na mesma instância de produção (modelo de vários locatários).



Serviço usado no local

A ACME oferece um serviço de gestão de pedidos. Esta compra é rastreada em Now Platform, mas é usada no local.



Tradução automática

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

Informações adicionais

Para obter mais informações sobre os recursos e tarefas relevantes de CSM, consulte os seguintes tópicos:

Configuração das exibições de formulário para integração do Service Portfolio Management

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Criação de um caso proativo a partir de um alerta

Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Operações proativas de atendimento ao cliente

Status da integridade de serviço para base de instalação

Configuração da base de instalação

Acompanhamento de indisponibilidade da base de instalação

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Exibição das informações da base de instalação no Espaço do agente

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Exibição das informações do produto vendido no Espaço do agente

Considerações sobre Customer Service Management

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Considerações

- O que é uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente?

  Uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente permite que as empresas rastreiem os produtos e serviços digitais em uso. Uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente também rastreia os relacionamentos dos produtos e serviços com serviços e ICs dependentes que afetam sua integridade.

- O que são Operações proativas de atendimento ao cliente?

  As Operações proativas de atendimento ao cliente reúnem CSM e Gestão de eventos para permitir que as empresas acionem proativamente fluxos de trabalho de caso e notifiquem os clientes afetados.

- Devo comprar o pacote CSM Professional para usar a base de instalação com atendimento diferenciado ao cliente?

  Não. A base de instalação com atendimento diferenciado ao cliente está incluída no CSM sistema base.

- Vários produtos vendidos podem fazer referência à mesma oferta de serviço?

  Sim. Vários produtos vendidos (ou seja, modelos de serviço) comprados por empresas diferentes podem fazer referência à mesma oferta de serviço. Por exemplo, vários clientes podem comprar a mesma oferta de SaaS com os mesmos compromissos de serviço.

Tradução automática

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

- Vários itens-base de instalação podem fazer referência ao mesmo serviço de aplicativos?

  Sim. Vários itens-base de instalação (para a mesma conta ou para contas diferentes) podem fazer referência ao mesmo serviço de aplicativos. Por exemplo, uma oferta de SaaS de vários locatários em que vários clientes (cada um com seu próprio item-base de instalação) são usados na mesma instância de produção (serviço de aplicação).

- Quando devo criar um incidente em vez de um caso proativo a partir de um alerta?

  Normalmente, algumas empresas criam um incidente para que seus engenheiros NOC possam resolver o problema. Depois de determinarem que o problema afeta vários clientes, eles também criam proativamente um caso principal e casos secundários relacionados (um para cada cliente afetado) para notificar os clientes afetados. Portanto, o alerta, o incidente e o caso estão todos vinculados.

  As atualizações feitas pelas equipes de resolução no status do incidente ou os comentários adicionais são refletidos no caso. As equipes de atendimento ao cliente usam essas atualizações para manter os clientes informados.

  Para atender aos requisitos de tempo de notificação do cliente dos ANSs, as empresas também podem automatizar a criação de incidentes e casos a partir do alerta. Além disso, as empresas também podem criar um caso proativo a partir do alerta enquanto o problema está sendo resolvido.

- Qual é a diferença entre atribuições gerenciadas na Oferta de serviço de CSDM e nos Contratos e direitos de CSM?

  Os compromissos de serviço em CSDM definem o nível esperado de um serviço. Uma oferta de serviço consiste em um conjunto de compromissos de serviço que definem exclusivamente as ofertas de serviço. Por exemplo, uma oferta de serviço pode incluir um compromisso de serviço para executar um backup de dados todas as noites.

  Contratos de serviço em CSM armazenam informações sobre o tipo de suporte fornecido a um cliente. Um contrato pode incluir uma conta ou consumidor, um contato e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir vários direitos de serviço e ANSs. Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Por exemplo, um cliente pode assinar um contrato de serviço para receber suporte das 6h às 21h nos dias de semana.

- Como posso solicitar serviços adicionais com base no produto que comprei?

  O relacionamento entre o modelo do produto e os itens do catálogo permite que você use o portal do cliente para solicitar serviços adicionais para os produtos comprados. Vários itens do catálogo podem ser associados a um modelo de produto.

- Preciso de elementos de todos os domínios de CSDM para configurar CSM?

  Não. A abordagem mencionada neste caso de uso é baseada nas diretrizes recomendadas e pressupõe que você esteja no estágio de Execução ou em Tempo real da implementação CSDM. Para obter mais informações, consulte Implementando a estrutura de CSDM em fases .

  Ao implementar CSM, comece com as tabelas no domínio CSDM Foundation e no domínio CSM Customer Service. Usar esses domínios permite que você aproveite os recursos incluídos em CSM.

  Para habilitar as operações proativas de atendimento ao cliente, use as tabelas do domínio Gerenciar serviços técnicos CSDM para monitorar os serviços de aplicações

Tradução automática

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

vinculados à base de instalação dos clientes. Usar este domínio permite que você aproveite a integração ITOM e CSM.

As organizações centradas em serviço podem aproveitar as tabelas do domínio CSDM Vender/Consumir para conectar o modelo de produto às ofertas de serviço e, em seguida, ao produto vendido. Essas conexões permitem que você rastreie o portfólio de serviços e tenha uma exibição completa de como os clientes estão consumindo serviços.

Dados do cliente

Os dados do cliente para Customer Service Management (CSM) consistem em informações sobre pessoas que não fazem parte da sua organização, incluindo contas, contatos, consumidores e residências.

Contas

Uma conta é um cliente ou parceiro que vende e oferece suporte a outros clientes. As contas podem ser contas de clientes, contas de parceiros ou ambas, e suas informações são armazenadas na tabela Conta [customer_account].

Existem dois tipos de contas: contas de cliente e contas de parceiro.

- Um parceiro é um cliente externo compatível que vende e oferece suporte a outros clientes. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome de clientes. Um parceiro também pode ser um cliente.
- Uma conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas. Os campos **Cliente** e **Parceiro** no formulário Conta denotam o tipo de conta.

Contatos

Um contato é um funcionário de uma conta e pode ser associado a apenas uma conta. Os contatos podem ter vários ativos e contratos de serviço e podem fazer login no Portal de atendimento ao cliente.

As informações de contato são armazenadas na tabela Contato [customer_contact].

Consumidores

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios B2C (business-to-consumer) e suas informações são armazenadas na tabela Consumidor [csm_consumer].

Residências

Uma residência é um grupo de consumidores que moram no mesmo endereço e compartilham produtos e serviços. Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações dos outros membros da residência.

As informações da residência são armazenadas na tabela Residência [csm_household].

Configurar contas e contatos

Uma conta é um cliente externo compatível e um contato é um usuário que é funcionário de uma conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem dois tipos de contas: contas de cliente e contas de parceiro. Os campos **Cliente** e **Parceiro** no formulário Conta denotam o tipo de conta. Uma conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

Um parceiro é um cliente externo compatível que vende e oferece suporte a outros clientes. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome de clientes. Um parceiro também pode ser um cliente.

Nota: Depois de importar os dados da conta do cliente, você também deve definir a propriedade do sistema do código da conta.

Uma conta pode ter vários contatos, mas um contato pode ser associado a apenas uma conta. Um contato pode ter um ou mais ativos e contratos de serviço associados. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

Nota: Um contato é um usuário no sistema. Se você criar um contato, essa pessoa também será adicionada à tabela Usuário (sys_user).

Procedimento

- Você pode importar contas e contatos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novas contas e contatos usando a aplicação Customer Service Management.

Importar contas e contatos com a configuração assistida

Use a configuração assistida Customer Service Management para importar contas e contatos existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de importar os dados da conta do cliente, você também deve definir a propriedade do sistema do código da conta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução**.
3. Clique em um dos seguintes:
   - **Importar contas**
   - **Importar contatos**
4. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
5. Crie um mapa de transformação.
6. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
7. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Códigos de conta e caminhos de conta

Um código de conta é um identificador exclusivo de uma conta, enquanto um caminho de conta estabelece a hierarquia de contas.

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

Códigos de conta

Um código de conta é uma chave exclusiva que identifica uma conta em uma instância da ServiceNow. Este código é armazenado no campo **Código de conta** no formulário Conta.

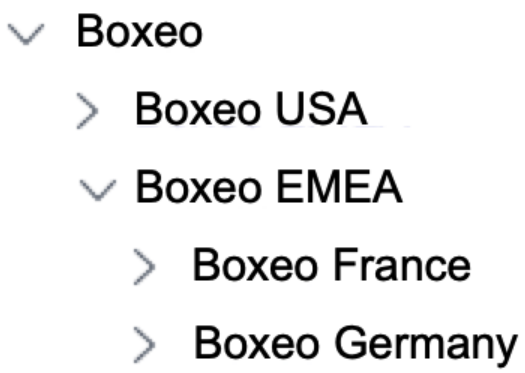
Um código de conta deve ser exclusivo. Tentando inserir um novo registro com o código de conta existente anteriormente na tabela Conta [customer_account], o valor do código resulta no seguinte erro:

```
java.sql.BatchUpdateException: entrada duplicada para a chave account_path
```

Caminhos da conta

Um caminho de conta estabelece a hierarquia entre diferentes contas. Este caminho é armazenado no **Caminho da conta** no formulário Conta.

Um caminho de conta é uma combinação dos códigos de conta para cada conta na hierarquia. Por exemplo, vamos usar as contas a seguir para demonstrar os caminhos da



conta.

Exemplo de contas para demonstrar caminhos de conta

Conta	Código de Conta	Caminho da Conta
Boxeo	~~~~1	~~~~1 A Boxeo é a empresa-mãe. O caminho da conta do Boxeo é o mesmo que o código da conta, o que indica que é o primeiro elemento na hierarquia.
Boxeo EUA	~~~~2	~~~~1/~~~~2 A Boxeo EUA é uma empresa secundária da Boxeo. A estrutura do caminho da conta é interpretada como Boxeo/Boxeo EUA.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 A Boxeo EMEA também é uma empresa secundária da Boxeo e a estrutura do

Tradução automática

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

Exemplo de contas para demonstrar caminhos de conta

Conta	Código de Conta	Caminho da Conta
		caminho da conta é interpretada como Boxeo/Boxeo EMEA.
Boxeo França	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 A Boxeo França é uma empresa secundária da Boxeo EMEA. A estrutura deste caminho de conta é interpretada como Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo França.

Importando registros de conta

Se você criar seus registros de conta importando os dados de algum sistema de origem por meio de um mapa de transformação, certifique-se de executar as regras de negócio. O caminho da conta é adicionado, atualizado e excluído com base na inserção, atualização e exclusão de registros na tabela Conta [customer_account] por meio das regras de negócio. Se as regras de negócio não forem executadas, isso poderá resultar em caminhos de conta vazios, o que pode resultar em problemas de acesso a dados.

Nota: Se você não executar as regras de negócio durante a importação, execute o script na regra de negócio **Atualizar caminho da conta** para os registros recém-importados para definir os caminhos da conta corretamente.

Definir a propriedade do código de conta

Depois de importar as informações da conta do cliente, atualize a propriedade *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* com o valor do código de conta correto.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade do sistema *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* armazena o valor **do Código de conta** para a conta do cliente criada mais recentemente na tabela Conta (customer_account).

Quando você cria um novo registro de conta de cliente, o sistema usa essa propriedade para determinar um valor de código de conta exclusivo para a conta. A propriedade é atualizada com este valor atribuído mais recente para que o próximo valor de código de conta possa ser definido como um valor exclusivo para a próxima inserção de registro de conta.

O valor da propriedade *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* deve corresponder ao valor do campo Código de conta do último registro de conta do cliente inserido. Quando você cria registros de conta do cliente importando dados de outras origens ou instâncias, esses valores podem ficar fora de sincronia. Se esses valores não corresponderem, o sistema gerará um erro na criação do próximo novo registro na tabela Conta:

```
java.sql.BatchUpdateException: entrada duplicada para a chave account_path
```

Use as etapas abaixo para corrigir este erro.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Determine o código de conta da última conta criada.
2. Navegue até a tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
3. Defina a propriedade *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* com o valor determinado na etapa 1.

Criar contas de cliente

Uma conta é um cliente externo compatível. Use a aplicação Customer Service Management para criar registros de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem dois tipos de contas: contas de cliente e contas de parceiro. Os campos **Cliente** e **Parceiro** no formulário Conta denotam o tipo de conta. Uma conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

Um parceiro é um cliente externo compatível que vende e oferece suporte a outros clientes. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome de clientes. Um parceiro também pode ser um cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** e clique em uma das seguintes ações:
   - Para criar uma conta de cliente, clique em **Contas**.
   - Para criar uma conta de parceiro, clique em **Parceiros**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário Conta.
   Quando um novo registro de conta de cliente é criado, o sistema usa a propriedade do sistema *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* para determinar um valor de código de conta exclusivo para a conta. A propriedade é atualizada com este valor atribuído mais recente para que o próximo valor de código de conta possa ser definido como um valor exclusivo para a próxima inserção de registro de conta.

   Nota: Se esta propriedade for redefinida para o valor original, o sistema tentará criar novas contas com códigos de conta que já estão em uso, o que pode resultar em uma inserção inválida.

3. Clique em **Enviar**.

Criar endereços de conta adicionais

Uma conta pode ter vários endereços, como um endereço principal, bem como endereços de envio e cobrança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O endereço principal de uma conta é armazenado em campos no formulário Conta.
Os endereços de envio e cobrança de uma conta são criados e armazenados na lista relacionada **Endereços**. Uma conta pode ter vários endereços de envio e cobrança.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Clique no número da conta desejada.
3. Na lista relacionada **Endereços**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Selecione um tipo de endereço, **Cobrança** ou **Envio**.
6. Opcional: Habilite o campo **Primário**.
   Se você tiver vários endereços de cobrança ou envio, use este campo para designar um como o endereço primário.
7. Clique em **Enviar**.

Criar contatos do cliente

Um contato é um usuário que é um funcionário de uma conta. Use a aplicação Customer Service Management para criar registros de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma conta pode ter vários contatos, mas um contato pode ser associado a apenas uma conta. Um contato pode ter um ou mais ativos e contratos de serviço associados. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

Nota: Um contato é um usuário no sistema. Se você criar um contato, essa pessoa também será adicionada à tabela Usuário (sys_user).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário Contato.
3. Insira as informações de contato, como nome, endereço de e-mail e número de telefone.
4. Insira o nome da empresa do contato no campo **Conta**.
5. Selecione o **Fuso horário**.
6. Selecione um **Idioma**.
7. Selecione uma configuração **de Notificação**.
8. Clique em **Enviar**.
   Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Criar relacionamentos com o cliente

A aplicação Customer Service Management oferece a capacidade de estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos.

Esses relacionamentos tornam a gestão de contas e ativos fácil e flexível. A tabela abaixo descreve os relacionamentos de clientes disponíveis.

Tradução automática

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

Relacionamentos com o cliente

Relacionamento	Descrição	Benefício
Relacionamento de conta bidirecional	Crie um relacionamento entre: • Uma conta de parceiro e uma conta de cliente. • Duas contas de cliente. Um relacionamento de conta bidirecional é criado usando um tipo de relacionamento de conta definido.	Um relacionamento de conta permite que contatos de conta de parceiro com a função de parceiro ou a função de administrador de parceiro criem e gerenciem casos para sua conta de parceiro.
Hierarquia de conta	Criar um relacionamento primário-secundário entre contas.	Uma hierarquia de conta permite que um contato de conta com a função de administrador do cliente gerencie as contas secundárias.
Relacionamento de contato	Adicione um contato de uma conta de terceiros para uma das contas em um relacionamento de conta.	Um relacionamento de contato permite que um contato com a função de cliente ou de administrador de clientes gerencie a conta para a qual o relacionamento de contato foi estabelecido.

Hierarquia de conta

Use o recurso de hierarquia de contas para criar um relacionamento primário-secundário entre contas.

Uma hierarquia de contas representa a estrutura da entidade jurídica das contas e seus relacionamentos. Também representa os clientes, ativos e direitos de serviço de uma conta.

Os administradores de cliente podem fazer o seguinte para todas as contas na hierarquia:

- Exibir e criar casos.
- Exibir ativos e usuários.
- Exibir e gerenciar contatos.

O administrador do sistema define a hierarquia entre contas no formulário Conta. No formulário Conta da conta secundária, selecione a primária no campo **Conta primária**. Se este campo não estiver preenchido, a conta será de nível superior.

Depois que a hierarquia de contas é definida, ela é exibida no formulário Conta da conta primária. Se uma conta primária for atualizada ou excluída, a hierarquia de todas as contas secundárias também será atualizada.

Tradução automática

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

Exibir a hierarquia de contas

A hierarquia de contas usa uma estrutura em árvore para mostrar as contas primária, secundária e irmã. Duas exibições diferentes da hierarquia de contas estão disponíveis. Em ambas as exibições, a conta atual é realçada na estrutura da conta.

- A exibição primária mostra a conta atual, a conta primária (se aplicável) e todas as contas secundárias ou irmãs.
- A exibição completa mostra a estrutura inteira da organização da conta raiz.

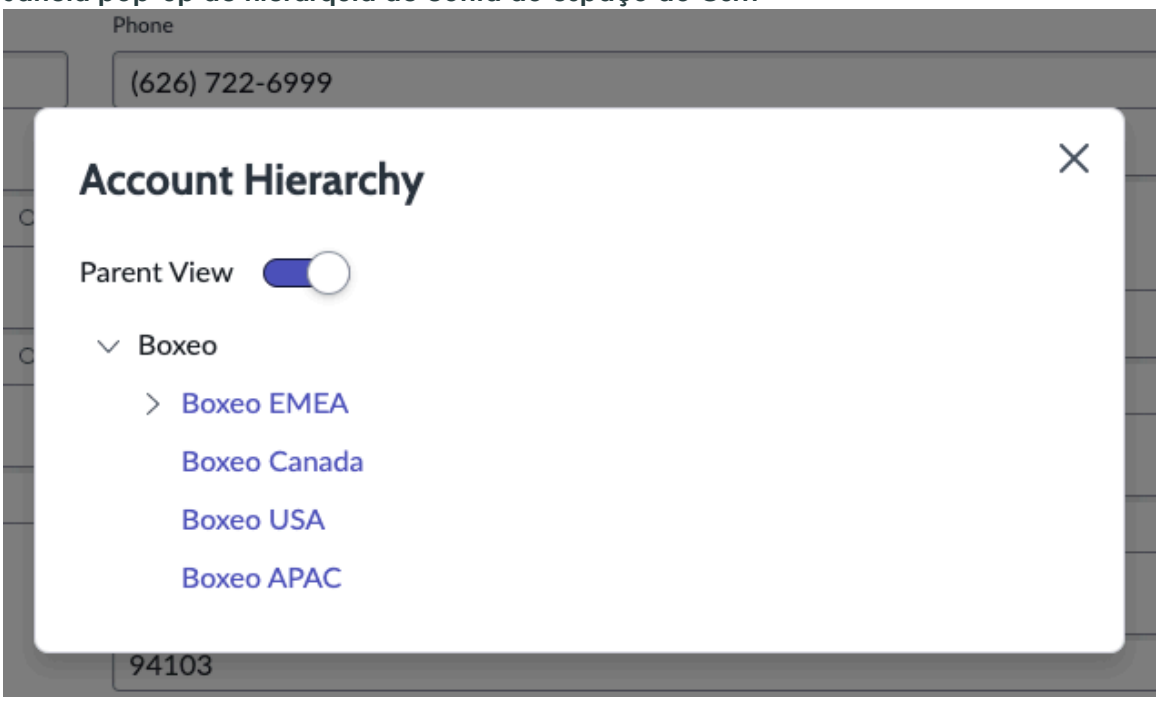
Agentes de atendimento ao cliente podem:

- Expandir e recolher a estrutura em árvore.
- Alterne entre a exibição primária e a exibição completa.
- Clique em uma conta para abrir o formulário Conta relacionado.

Hierarquia de contas no CSM Espaço do agente

No formulário Conta, os agentes de atendimento ao cliente podem clicar no ícone de hierarquia aberta ( ) no campo **Nome** para ver os relacionamentos de conta primária-secundária na janela pop-up Hierarquia de conta. A hierarquia de contas está disponível para contas que têm uma conta primária ou secundária.

Janela pop-up de hierarquia de conta do espaço do CSM



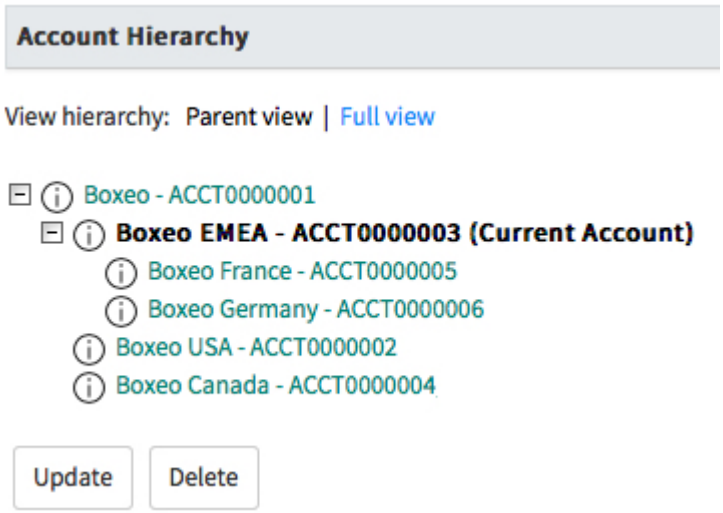
Hierarquia de contas na interface da plataforma

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da conta na seção Hierarquia de contas no formulário Conta.

Tradução automática

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

Hierarquia de contas (interface da plataforma)



Criar uma hierarquia de contas

Crie um relacionamento primário-secundário entre duas contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Selecione a conta secundária desejada.
3. Selecione o primário para esta conta no campo **Conta primária**.
4. Clique em **Atualizar**.
   A hierarquia de contas é exibida em um mapa de árvore no formulário Conta da conta primária.

Relacionamentos de conta bidirecional

Um relacionamento de conta bidirecional é um relacionamento que existe entre duas contas. Você pode criar relacionamentos de conta entre duas contas de clientes ou entre uma conta de parceiro e uma conta de cliente.

Um relacionamento de conta bidirecional é baseado em um tipo de relacionamento de conta definido. Criar um relacionamento de conta bidirecional é um processo de duas etapas que envolve:

- Definir os tipos de relacionamentos existentes entre seus parceiros e clientes.
- Usando esses tipos de relacionamento para criar registros de relacionamento entre contas selecionadas.

Você pode exibir registros de relacionamento no formulário Conta para qualquer conta no relacionamento. Esses registros são armazenados na lista relacionada **Relacionamentos de conta**.

Para relacionamentos entre uma conta de parceiro e uma conta de cliente, os contatos de conta de parceiro com a função de parceiro ou a função de administrador de parceiro podem criar e gerenciar casos para suas contas de cliente.

Tradução automática

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

Tipos de relacionamento de conta

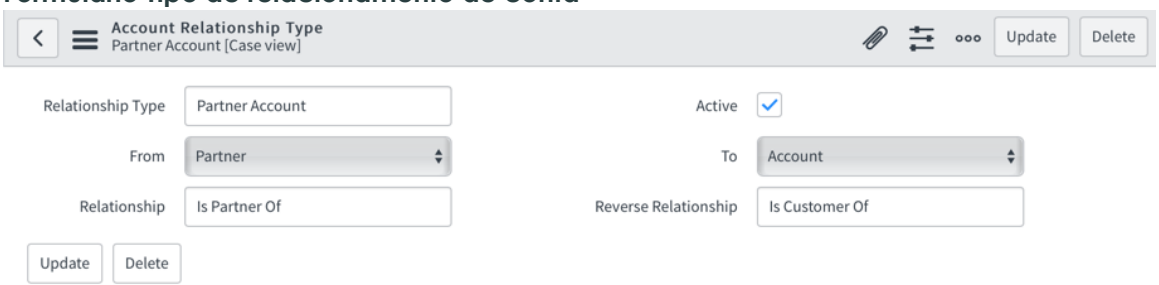
Um tipo de relacionamento de conta define um relacionamento que pode existir entre contas. Usuários com a função de administrador do sistema podem definir os seguintes tipos de relacionamento de conta:

- Conta para conta
- Parceiro para conta

Ao criar um tipo de relacionamento de conta, você define as seguintes informações no formulário Tipo de relacionamento de conta:

- O tipo de conta **de origem** (conta ou parceiro).
- O tipo de conta **de destino** (conta ou parceiro).
- O relacionamento entre a conta de origem e a conta de destino.
- O relacionamento reverso entre a conta de origem e a conta de destino.

Formulário Tipo de relacionamento de conta



Nota: Um tipo de relacionamento de conta padrão é fornecido para contas de parceiro.

Registros de relacionamento de conta

Depois que um tipo de relacionamento de conta é definido, os usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem usá-lo para criar um relacionamento entre contas ou parceiros específicos. Um registro de relacionamento de conta inclui as seguintes informações:

- Uma conta de origem, selecionada no campo **Conta de origem**.
- Uma conta de destino, selecionada no campo **Conta para**.
- O tipo de relacionamento de conta no qual este registro de relacionamento se baseia.
- O relacionamento e o relacionamento reverso das contas selecionadas.

Exibir um registro de relacionamento de qualquer uma das contas:

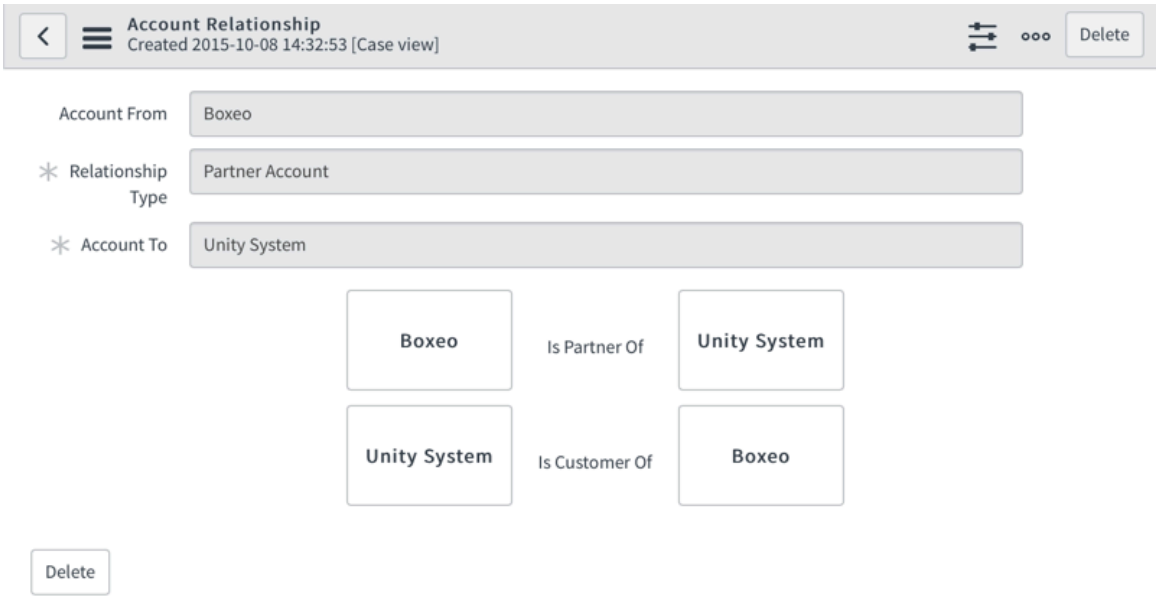
- O relacionamento (**Conta de origem** > **Conta de destino**) aparece na lista relacionada **Relacionamentos de conta** no registro da conta de origem.
- O relacionamento reverso (**Conta de destino** > **Conta de origem**) aparece na lista relacionada **Relacionamentos de conta** no registro da conta de destino.

Selecione o registro de relacionamento de conta de qualquer uma das contas para ver o formulário de relacionamento de conta.

Tradução automática

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

Formulário Relacionamento de conta



Você também pode exibir registros de relacionamento de conta que usam um tipo de relacionamento de conta específico. Essas informações aparecem como uma lista relacionada no formulário Tipo de relacionamento de conta. Esta lista mostra a conta de origem (campo**Conta de** origem) e a conta de destino (campo**Conta de** destino) para cada registro de relacionamento de conta.

Criar um tipo de relacionamento de conta

Crie um tipo de relacionamento de conta definindo os tipos de contas de origem e destino e fornecendo um nome para o relacionamento entre essas contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas abaixo para criar um tipo de relacionamento de conta.

Você pode editar um tipo de relacionamento de conta existente alterando os tipos de contas de origem e destino e o nome do relacionamento existente entre essas contas. Se esse tipo de relacionamento de conta estiver sendo usado por qualquer registro de relacionamento de conta, os campos **Relacionamento** e **Relacionamento reverso** nesses registros serão atualizados automaticamente.

Você também pode excluir um tipo de relacionamento de conta existente.

- Se não houver registros de relacionamento de conta que usem o tipo de relacionamento de conta, ele será simplesmente excluído.
- Se houver registros de relacionamento de conta ativos que usam o tipo de relacionamento de conta, uma tentativa de excluir esse tipo de relacionamento resultará em uma mensagem de aviso. A exclusão de um tipo de relacionamento de conta também exclui os registros de relacionamento com base nesse tipo.

Os tipos de relacionamento de conta podem ser definidos como inativos a qualquer momento.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Tipos de Relacionamento de Conta**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Tipo de relacionamento de conta.

Campos de formulário de tipo de relacionamento de conta

Campo	Definição
Tipo de relacionamento	Um nome exclusivo que identifica o tipo de relacionamento. Por exemplo, Provedor de serviço.
De	O tipo de conta de origem para este tipo de relacionamento; pode ser uma conta ou um parceiro.
Relacionamento	Um campo de texto onde você pode nomear o relacionamento da conta de origem para a conta de destino. Por exemplo, Provedor de serviço para.
Para	O tipo de conta de destino deste tipo de relacionamento; pode ser uma conta ou um parceiro.
Relacionamento inverso	Um campo de texto onde você pode nomear o relacionamento reverso da conta de destino para a conta de origem. Por exemplo, Cliente de.
Ativo	Define o tipo de relacionamento da conta como ativo ou inativo. Os tipos de relacionamento de conta ativa podem ser usados para criar registros de relacionamento de conta. Um tipo de relacionamento de conta pode ser definido como inativo a qualquer momento.

4. Clique em **Enviar**.
   O novo tipo de relacionamento de conta aparece na lista Tipos de relacionamento de conta.

Criar um registro de relacionamento de conta

Crie um registro de relacionamento de conta selecionando o tipo de relacionamento de conta e, em seguida, selecionando as contas envolvidas no relacionamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador do sistema pode criar um registro de relacionamento para uma conta na lista relacionada **Relacionamentos de conta** no formulário Tipo de relacionamento de conta.

O gerente de atendimento ao cliente e o administrador do sistema podem criar um registro de relacionamento para uma conta na lista relacionada **Relacionamentos de conta** no registro de conta ou parceiro.

A exclusão de um registro de relacionamento de uma conta também exclui o registro de relacionamento reverso.

Tradução automática

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

Nota: A exclusão de um registro de relacionamento não tem nenhum impacto nos casos de atendimento ao cliente que se referem ao registro de relacionamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada **Relacionamentos de conta**, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Relacionamento de conta.

Campos do formulário Relacionamento entre contas

Campo	Definição
Conta de origem	A conta de origem para este relacionamento. Se você estiver criando o relacionamento a partir de um registro de conta ou parceiro, este campo será preenchido automaticamente; caso contrário, faça uma seleção na lista Contas.
Tipo de relacionamento	Selecione o tipo de relacionamento de conta para este registro. Se você estiver criando o registro a partir de um formulário de tipo de relacionamento de conta, este campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, faça uma seleção na lista Tipos de relacionamento de conta, que mostra todos os tipos de relacionamento de conta ativos.
Conta de destino	A conta de destino para este relacionamento.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Depois que um registro de relacionamento é criado, ele aparece em dois locais:

- O relacionamento aparece na lista relacionada **Relacionamentos de conta** no registro da conta de origem.
- O relacionamento reverso aparece na lista relacionada **Relacionamentos de conta** no registro da conta de destino.

Relacionamentos do contato

Você pode adicionar um contato de uma conta a outra usando um relacionamento de contato na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao usar relacionamentos de contato, você pode executar ações em nome das contas com as quais estabeleceu um relacionamento de contato.

Visão geral do relacionamento de contato

Um contato é um usuário que atua como funcionário de uma conta. Para associar um contato a contas adicionais, relacionamentos de contato são usados. Esses relacionamentos de contato permitem que um contato com a função de cliente ou de administrador de clientes gerencie a conta com a qual você estabeleceu um relacionamento de contato. Esses contatos podem exibir as informações e executar ações em nome das contas, como criar ou atualizar casos no portal do cliente.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

- Como configurar um relacionamento de contato
- Criar um relacionamento de contato para uma conta
- Formulário Relacionamento de contato

Como configurar um relacionamento de contato

Você pode configurar um relacionamento de contato para estabelecer um relacionamento entre uma conta e um contato na aplicação Customer Service Management (CSM).

Configuração dos contatos a serem associados a uma conta

Ao criar um relacionamento de contato, você seleciona um usuário no campo **Contato**. Este campo exibe os contatos de:

- Todas as contas no relacionamento de conta
- Todas as contas na hierarquia de contas
- Todas as contas, se a propriedade do sistema *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* estiver definida como **falsa**. No entanto, quando a propriedade do sistema *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* é definida como **verdadeira**, somente os contatos na hierarquia de contas e no relacionamento de contas são exibidos.

  Nota: Por padrão, a propriedade do sistema *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* é definida como **verdadeira**.

Se você for um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), poderá criar, atualizar, excluir e exibir a lista de relacionamentos de contato de uma conta. Se você for um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) ou um agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), poderá exibir uma lista dos relacionamentos de contato de uma conta.

Quando você seleciona uma responsabilidade para o contato, as responsabilidades disponíveis são as definições de responsabilidade criadas com um tipo de **Contato**.

Nota: Um contato só pode ser atribuído a uma responsabilidade por conta.

Configuração de vários relacionamentos de contato por conta para um contato

Antes da versão Vancouver, a configuração de vários relacionamentos de contato para um contato com uma conta não estava habilitada. O índice exclusivo `company_contact` no nível do banco de dados pode ser desativado somente pelos administradores.

A partir da versão Vancouver, a aplicação Customer Service Management (CSM) substituiu o índice exclusivo e apresentou a regra de negócio **Impedir duplicação para contato de conta**. Esta regra de negócio permite que os administradores desabilitem a restrição de uma combinação de índice exclusiva no relacionamento de contato definindo o sinalizador **Ativo** como **Falso**. Como resultado, um administrador pode atribuir várias responsabilidades por conta para um contato.

Tradução automática

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

Criar um relacionamento de contato para uma conta

Crie um relacionamento de contato para uma conta selecionando um contato e atribuindo uma responsabilidade a esse contato na aplicação Customer Service Management (CSM). Por meio desse relacionamento, um contato pode gerenciar as contas com eficácia e executar ações em nome das contas associadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com a versão Yokohama, Customer Service Management (CSM) apresentou a regra de negócio `Impedir duplicação para contato de conta`. Ao usar esta regra de negócio, um administrador pode atribuir várias responsabilidades por conta para um contato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de contato, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Relacionamento do contato

Campo	Definição
Conta	A conta à qual o contato está atribuído. Este campo é preenchido automaticamente.
Contato	O contato do cliente selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. A lista Contatos inclui contatos de qualquer parceiro ou conta relacionada, bem como contatos da hierarquia de contas.
Tipo	Define o rótulo do relacionamento com o usuário selecionado. Você pode selecionar o tipo na lista de configurações de partes relacionadas. **Nota:** A partir da versão Yokohama, o campo **Tipo** é adicionado ao formulário Relacionamento de contato. Para obter mais informações sobre como preencher o campo **Tipo** para dados existentes, consulte Preencher o campo Tipo em tabelas de relacionamento usando o script de correção.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este contato do cliente. **Nota:** Como parte da criação de uma definição de responsabilidade, o administrador pode especificar se a responsabilidade é exclusiva. Em caso afirmativo, a responsabilidade só pode ser atribuída a um contato por conta. Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta.

Tradução automática

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

Campo	Definição
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   O nome do contato, a conta e a responsabilidade são adicionados à lista relacionada Relacionamentos de contato.

Como criar uma equipe de conta

Crie uma equipe de conta composta por funcionários e contatos de clientes que cumprem os trabalhos ou funções de uma conta específica na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao definir as responsabilidades ou funções para sua equipe e contatos de clientes, você garante que sua equipe de contas tenha as funções e funções para oferecer suporte às contas de clientes.

Se você tiver a função de administrador, poderá criar uma equipe de conta usando uma definição de responsabilidade. Ao definir as responsabilidades necessárias para essa equipe de contas, você cria os relacionamentos entre as diferentes entidades, como contas, contatos e muito mais.

Você pode criar dois tipos de definições de responsabilidade. Você pode criar uma definição para um funcionário e uma definição para um contato.

Nota: Se você tiver a função de administrador, também poderá excluir as definições que não são mais usadas. Uma definição só pode ser excluída se não tiver entradas.

Depois que essas definições ou funções forem criadas, o sn_customerservice_manager poderá usar essas funções para executar as seguintes tarefas:

- Crie uma equipe de conta selecionando uma conta, selecionando uma função e atribuindo uma função a um funcionário.
- Adicione um relacionamento de contato a uma conta selecionando uma conta, selecionando uma função e atribuindo uma função a um contato.

Os usuários que foram atribuídos a esta função são exibidos na lista relacionada Membros da equipe de contas no formulário Definição de responsabilidade. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma definição de responsabilidade
- Configure o acesso por meio da configuração de acesso de responsabilidade

Atribuir um membro de equipe a uma conta

Atribua um membro da equipe a uma conta selecionando um funcionário e sua função ou responsabilidade na aplicação Customer Service Management (CSM). Quando você atribui um membro da equipe a uma conta com responsabilidade de gerente de contas, ele pode exibir as informações e executar ações em nome das contas, como criar ou atualizar casos no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Nota: O plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) deve ser instalado.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for o administrador do sistema, poderá atribuir um membro da equipe a uma conta da lista relacionada Membros da equipe de contas no formulário Definição de responsabilidade.

Se você for o gerente de atendimento ao cliente, poderá atribuir um membro da equipe a uma conta da lista relacionada Membros da equipe de contas no registro da conta ou do parceiro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Na lista relacionada Membros da equipe de contas, selecione **Novo**.
   O membro da equipe de contas deve ter a função sn_customerservice.relationship_contributor.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de Membro da equipe de contas

Campo	Definição
Conta	Conta à qual o usuário está atribuído. Se você estiver atribuindo um usuário de uma conta ou registro de parceiro, este campo será preenchido automaticamente. Caso contrário, você pode selecionar uma conta na lista Contas.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. **Nota:** A partir da versão Vancouver, a equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff] pode ser adicionada como gerentes de relacionamento de conta por meio de membros da equipe de conta (Relacionamentos da equipe de conta).
Tipo	Define o rótulo do relacionamento com o usuário selecionado. Você pode selecionar o tipo na lista de configurações de partes relacionadas. **Nota:** A partir da versão Yokohama, o campo **Tipo** é adicionado ao formulário Membro da equipe de contas. Para obter mais informações sobre como preencher o campo **Tipo** para dados existentes, consulte Preencher o campo Tipo em tabelas de relacionamento usando o script de correção.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este funcionário.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Modelo de dados de endereço aprimorado para contas

Defina endereços uma vez e reutilize-os em uma hierarquia de contas ou entre hierarquias de contas.

As empresas geralmente devem compartilhar endereços entre contas, em uma hierarquia de contas ou entre hierarquias. Um modelo de dados de endereço aprimorado possibilita vincular um local a várias contas sem criar vários registros de local.

O modelo de dados de endereço aprimorado mantém o relacionamento entre contas e endereços em uma nova tabela. Por padrão, este recurso está habilitado para os novos clientes do Customer Service Management (CSM). No entanto, é opcional para clientes de upgrade.

Informações relacionadas

- Tabela de endereço da conta
- Habilitar modelo de endereço avançado para contas
- Associar um endereço a uma conta
- Reutilização de endereços entre várias contas

Tabela de endereço da conta

Evite a duplicação de registros de endereço usando a tabela Endereço da conta.

A tabela Endereço da conta [account_address_relationship] mantém o relacionamento entre um endereço e as contas que usam esse endereço.

A tabela Endereço da conta elimina a necessidade de duplicar registros de endereço que precisam ser reutilizados em várias contas. A tabela Endereço da conta fornece detalhes como o nome e o local da conta. A tabela também fornece informações sobre o tipo de endereço da conta e se a conta é primária ou não.

A tabela Endereço da conta está disponível para uso quando o recurso Modelo de dados de endereço aprimorado para contas está habilitado. Para obter mais informações sobre como habilitar o recurso e configurar a tabela Endereço da conta, consulte Habilitar modelo de endereço avançado para contas. Quando o compartilhamento de endereço está habilitado, a lista relacionada ao endereço da conta fica visível nos formulários de conta e local.

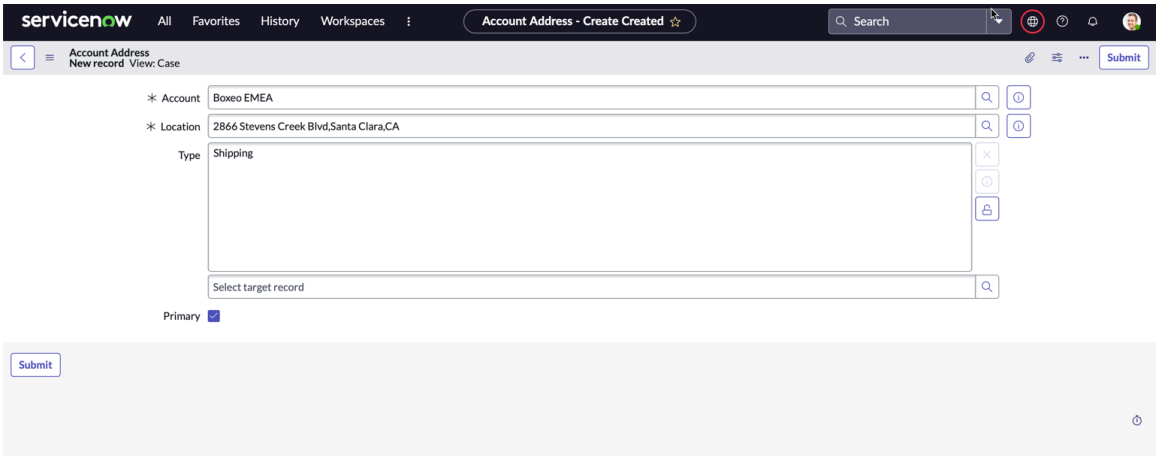
Tabela de endereço da conta

Campo	Descrição
Local	O local ou endereço associado à conta. **Nota:** A partir da versão Tokyo, o formulário de local é um layout de duas colunas, em oposição ao layout de coluna única nas versões anteriores.
Conta	O nome associado à conta.
Primário	Uma conta só pode ter um endereço primário.
Tipo	O tipo de endereço da conta, seja de Cobrança, Envio ou Correspondência.

Tradução automática

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

Formulário Endereço da conta



Informações relacionadas

Habilitar modelo de endereço avançado para contas

Associar um endereço a uma conta

Habilitar modelo de endereço avançado para contas

Use a tabela Endereço da conta no recurso de modelo de dados de endereço aprimorado para vincular um local a várias contas sem criar registros de local duplicados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça um backup dos dados de local associados às contas da tabela Local [cmn_location].
2. Crie os campos de relacionamento personalizados na tabela Endereço da conta [account_address_relationship] se eles já tiverem sido criados na tabela Local.
   Os campos recém-criados na tabela Endereço da conta devem ter o mesmo nome e tipo dos campos na tabela Local. O sistema de base fornece dois campos de relacionamento.
   - **Tipo**
   - **primary**

   Esses campos de relacionamento são criados na tabela Endereço da conta [account_address_relationship]. Para obter mais informações sobre como criar campos em uma tabela, consulte Adição e personalização de um campo em uma tabela .
3. Atualize o código personalizado que faz referência à tabela Endereço da conta.
   O código personalizado pode incluir elementos que buscam o endereço de contas na tabela Endereço da conta. Esses elementos podem ser qualificadores de referência, inclusões de script, regras de negócio e ACLs que fazem referência à tabela Local.
4. Mova os dados relacionados à conta da tabela Local para a tabela Endereço da conta.
5. Execute o seguinte script de migração.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if
 any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you
 wish to migrate location data for that account (mostly to be used
 during re-run).
```

Tradução automática

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

```
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set
 to true if you wish to migrate the locations of the child accounts
 associated with the specified account (mostly to be used during
 re-run).
new
 sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelat
ionshipFields, account, migrateChildAccountLocations);
```

Executar uma nova execução do script se houver uma diferença entre o número de registros que devem ser migrados e o número de registros já migrados. Em caso de nova execução, os locais já migrados não serão migrados novamente. Para executar novamente a migração para locais já migrados, exclua os registros correspondentes na tabela de endereço da conta.

6. Evite a entrada de dados acidentalmente desativando os campos Conta e Relacionamento personalizado da tabela Local.

   Nota: Você não deve desativar os atributos Tipo e Primário.

   Esta desativação remove os campos Conta e Relacionamento personalizado dos formulários, listas e listas relacionadas ao local.

7. Defina a propriedade do sistema *enable_account_address_sharing* como verdadeira. Esta propriedade habilita os modelos de dados de endereço aprimorados para contas. A lista relacionada Endereços de conta é exibida no formulário de conta e local.

Associar um endereço a uma conta

Os usuários podem associar endereços a uma conta usando a lista relacionada de endereço de conta no formulário de conta ou no formulário de local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Associe um endereço a uma conta a partir do formulário de conta ou do formulário de local.
   - Para associar um endereço a uma conta no formulário de conta, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
   - Para associar um endereço a uma conta do formulário de local, selecione **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Locais**.
2. Selecione uma conta na lista de contas existentes.
3. Navegar até **Lista relacionada** > **Endereços da conta** e clique em **Novo**.
4. Preencha os detalhes no formulário de endereço da conta e selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações sobre os campos da tabela, consulte Tabela de endereço da conta.

Reutilização de endereços entre várias contas

Os usuários podem reutilizar os mesmos endereços entre vários registros de conta.

Os usuários podem reutilizar o mesmo endereço entre várias contas dentro da hierarquia de contas ou entre contas não relacionadas. Use o recurso de hierarquia de contas para criar um relacionamento primário-secundário entre contas.

Tradução automática

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

Para permitir o compartilhamento de endereço entre contas na hierarquia de contas, consulte Compartilhamento de endereço por meio da hierarquia de contas.

Para compartilhar endereços entre contas não relacionadas, consulte Compartilhar um endereço por meio de contas não relacionadas.

Compartilhamento de endereço por meio da hierarquia de contas

Os usuários podem reutilizar o mesmo endereço entre várias contas na hierarquia de contas.

Antes de Iniciar

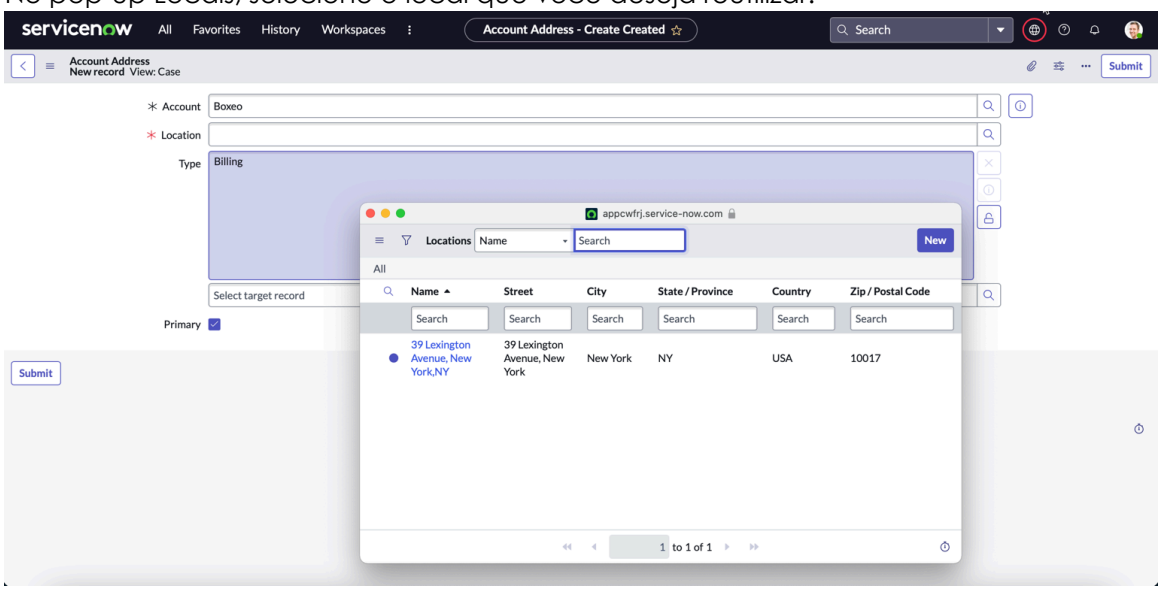
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta e navegue até **Lista relacionada**> **Endereços de conta**.
3. Selecione **Novo**.
4. Veja todos os locais associados à conta selecionada na hierarquia de contas selecionando o ícone de pesquisa ao lado do campo **Local**.

   Nota: O campo **Conta** já está preenchido com o nome da conta.

5. No pop-up Locais, selecione o local que você deseja reutilizar.



6. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Reutilização de endereços entre várias contas

Compartilhar um endereço por meio de contas não relacionadas

Compartilhar um endereço por meio de contas não relacionadas

Permita que os usuários reutilizem o mesmo endereço entre várias contas não relacionadas. Os usuários podem compartilhar um endereço entre várias contas usando o campo **Local** no formulário Endereço da conta.

Antes de Iniciar

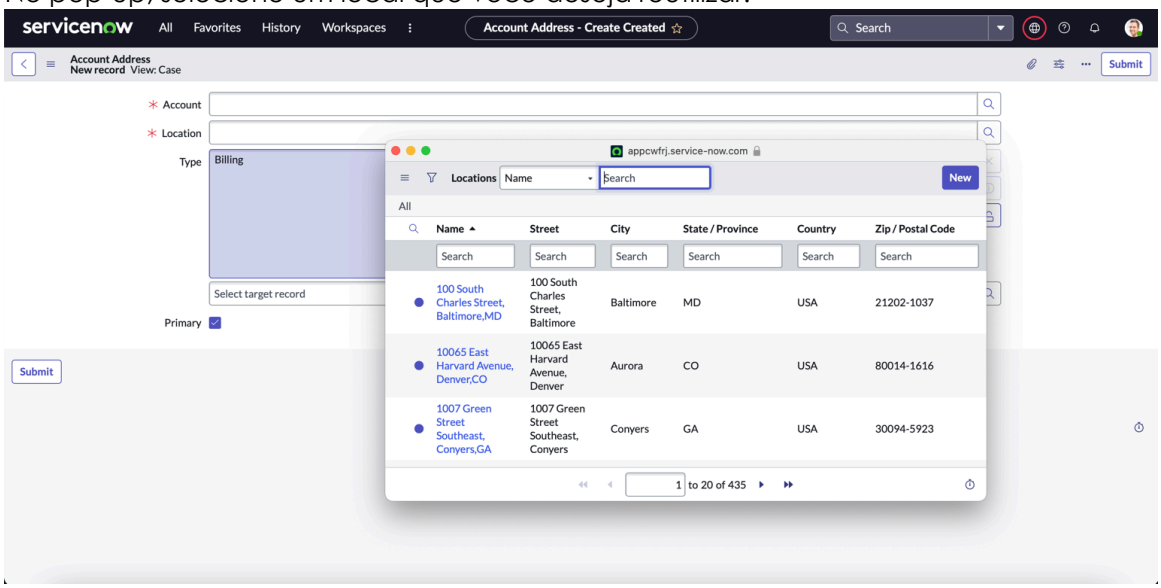
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

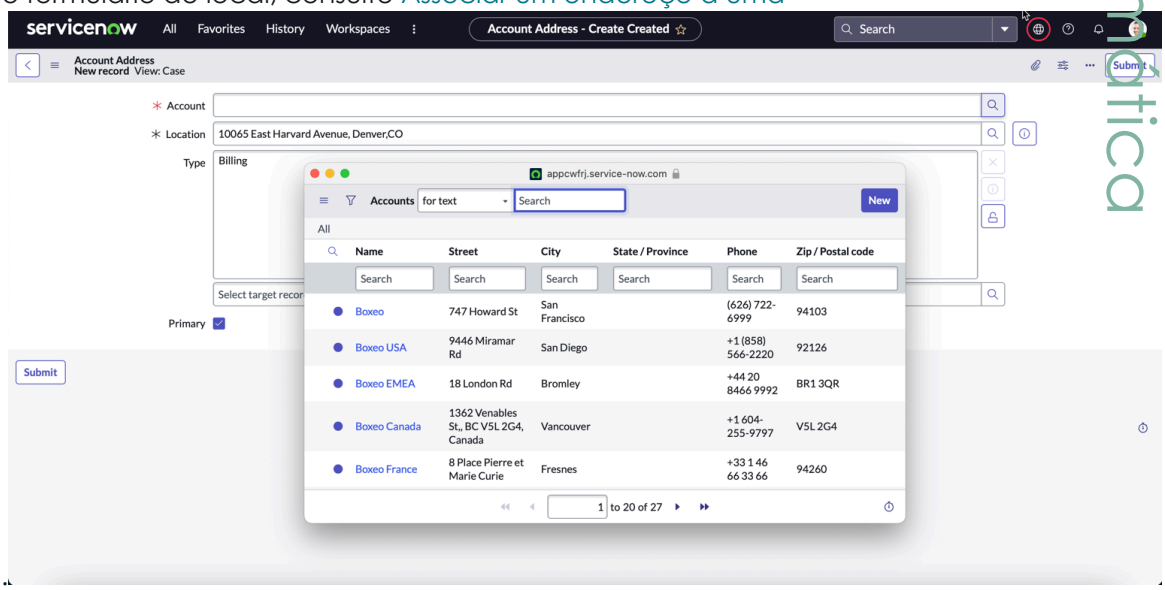
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta e navegue até **Lista relacionada**> **Endereços de conta**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo **Local**.
5. No pop-up, selecione um local que você deseja reutilizar.



6. Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Conta**.
7. Escolha a conta para a qual você deseja reutilizar o endereço.

Nota: Você pode reutilizar endereços por meio de contas não relacionadas do formulário de local. Para obter mais informações sobre o formulário de local, consulte Associar um endereço a uma conta.



Informações relacionadas

Reutilização de endereços entre várias contas

Compartilhamento de endereço por meio da hierarquia de contas

Tradução automática

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

Excluindo ou editando um endereço no formulário de local

Como usuário, você pode editar ou excluir um registro existente na tabela de endereço da conta sem afetar outros registros associados.

Suponha que um usuário esteja tentando editar os campos do local ou tentando excluir um registro de local. Se o registro de local estiver sendo compartilhado com várias contas, um pop-up de confirmação será mostrado. O pop-up permite que o usuário prossiga com a ação ou descarte a ação.

Para excluir um endereço na tabela de locais, selecione **Excluir** no formulário de local ou na lista de locais.

Para editar um formulário de local, selecione **Editar**.

Migração de dados da tabela Local para Endereço da conta

Migre seus dados da tabela Local para a tabela Endereço da conta.

Migre os dados seguindo as etapas fornecidas na Configuração assistida do Atendimento ao cliente.

Para acessar a Configuração assistida, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Dados de base** > **Habilitar modelo de dados do endereço aprimorado para as contas**.

Nota: Revise a etapa 4 em Habilitar modelo de endereço avançado para contas para obter detalhes sobre como migrar dados.

Separação de domínios para a tabela Endereço da conta

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

Todos os registros da tabela de endereço de conta estão presentes no domínio da conta associada.

Nota: Qualquer registro de local é criado originalmente no domínio global. No entanto, quando o registro de local está associado a uma conta, o registro de local é adicionado automaticamente ao domínio da conta. Associar o mesmo local a várias contas não muda o domínio do local.

Configurar consumidores

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os consumidores podem ter vários endereços, um dos quais é o endereço primário.

Procedimento

- Você pode importar consumidores existentes usando uma configuração assistida.
- Você pode criar consumidores usando a aplicação Customer Service Management.

Importar consumidores com configuração assistida

Use a configuração assistida Customer Service Management para importar consumidores existentes.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os consumidores podem ter vários endereços, um dos quais é o endereço primário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar consumidores (B2C)**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar consumidores

Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C). Use a aplicação Customer Service Management para criar registros de consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os consumidores podem ter vários endereços, um dos quais é o endereço primário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário Consumidor.
3. Insira as informações do consumidor, como nome, endereço de e-mail e números de telefone.
4. Preencha os campos na guia Endereço primário.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário.
   O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário do Consumidor e na lista relacionada **Endereços**.
5. Opcional: Defina os campos desejados na guia Preferências.
6. Clique em **Enviar**.
   O registro é adicionado à tabela Consumidores (csm_consumer). O endereço primário é adicionado à lista relacionada **Endereços** e o campo **Primário** é definido como **verdadeiro**.

Criar endereços de consumidor adicionais

Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário do Consumidor e na lista relacionada **Endereços**. Quando você preenche os campos na guia Endereço primário e clica em **Enviar**, essas informações são adicionadas à lista relacionada **Endereços** como o endereço primário, com o campo **Primário** definido como verdadeiro. Todas as mudanças feitas nos campos de **endereço primário** também são atualizadas na lista relacionada. Um consumidor pode ter apenas um endereço primário.

Outros endereços, como endereços de cobrança ou envio, podem ser criados e armazenados na lista relacionada **Endereços**. Para esses outros endereços, o campo **Primário** é definido como **falso**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique no número do consumidor desejado.
3. Na lista relacionada **Endereços**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Para denotar este endereço como o endereço primário do consumidor, marque a caixa de seleção **Primário**.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário.
6. Clique em **Enviar**.

Criar um relacionamento entre dois consumidores

Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento entre dois consumidores, use a responsabilidade de Representante autorizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione um consumidor.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do consumidor, selecione **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra os relacionamentos atuais que existem para o consumidor selecionado. Quando você seleciona **Novo**, um novo formulário de relacionamento entre consumidores é exibido com o campo **Consumidor** preenchido.
4. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade **do Representante autorizado**.
5. No campo **Consumidor**, selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo **Consumidor é**.
6. No campo **Tipo**, selecione o tipo na lista de configurações de partes relacionadas e o campo **Pedido** especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócio.

Tradução automática

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

Nota: A partir da versão Yokohama, o campo **Tipo** é adicionado ao formulário Relacionamentos do consumidor. Para obter mais informações sobre como preencher o campo **Tipo** para dados existentes, consulte Preencher o campo Tipo em tabelas de relacionamento usando o script de correção.

7. Selecione **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos do consumidor.

Atribuir um membro da equipe a um consumidor

Atribua um membro da equipe a um consumidor selecionando um funcionário e sua função ou responsabilidade na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for o administrador do sistema ou um gerente de atendimento ao cliente, poderá atribuir um membro da equipe a um consumidor na lista relacionada Equipe do consumidor no formulário do consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione um consumidor.
3. Na lista relacionada Equipe do consumidor, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Membro da equipe do consumidor

Campo	Definição
Consumidor	Consumidor ao qual o usuário está atribuído.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este usuário.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Como criar vários perfis de consumidor para um usuário

O conceito de perfis de consumidor se refere à ideia de que um indivíduo pode ter vários perfis associados a ele. Por exemplo, um consumidor pode ter um perfil de paciente em Healthcare and Life Sciences e, simultaneamente, ter um perfil de constituinte em Serviços digitais para setor público.

A partir da versão Utah, Customer Service Management (CSM) apresentou a tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) com uma referência à tabela do consumidor (csm_consumer) para definir e oferecer suporte a perfis de consumidor. Ao criar vários perfis para um usuário em Customer Service Management (CSM), cada perfil pode ter seu próprio conjunto de campos e dados relacionais, como produtos vendidos, casos, interações e bases instaladas. Ao criar e definir perfis de consumidor, você pode identificar e diferenciar dados específicos de perfil.

Tradução automática

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

Os setores devem usar a coluna consumer_profile no caso (sn_customerservice_case), no produto vendido (sn_install_base_sold_product), no item-base de instalação (sn_install_base_item), na interação (interação) ou nas tabelas secundárias para todos os dados transacionais. Os setores podem estender a tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) para qualquer caso de uso específico do setor.

Tabelas usadas por perfis de consumidor

Customer Service Management (CSM) apresentou a coluna de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) nas tabelas Caso, Produto vendido, Item-base de instalação e Interação para identificar e diferenciar dados específicos de perfil a serem usados por setores para diferentes casos de uso.

Tabelas e plug-ins

Plug-in	Tabelas	Coluna adicionada
Entidades de base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base]	Caso [sn_customerservice_case]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Produto Vendido [sn_install_base_sold_product]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Item-base de instalação [sn_install_base_item]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Interação [interaction]	Perfil do consumidor [consumer_profile]
	Tarefa [sn_customerservice_task]	Perfil do consumidor [consumer_profile]

Nota: A tabela Perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) é uma tabela somente de extensão a ser usada para oferecer suporte a vários perfis de consumidor em diferentes setores.

Tabela de localização do perfil do consumidor

A tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] armazena o relacionamento entre os perfis do consumidor e os locais.

A partir da versão Vancouver, a tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] foi introduzida. Ao usar esta tabela, você pode aprimorar seus perfis de consumidor para oferecer suporte a vários endereços. A adição dessa funcionalidade permite o relacionamento entre os perfis de consumidor e os locais, o que permite que vários setores gerenciem vários endereços para os perfis individuais.

Tradução automática

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

Campos da tabela Local do perfil do consumidor

Campo	Tipo de dados	Descrição
Perfil do consumidor	Referência	Perfil associado a um consumidor.
Local	Referência	Detalhe dos locais associados ao consumidor.
Tipo de localização	Lista	Tipo de local que este registro representa, como cobrança, envio e correspondência. **Nota:** Você pode associar um registro de local de perfil de consumidor a um ou vários tipos de local.
Ativo	Verdadeiro/falso	Status do mapeamento do endereço do perfil do consumidor. **Nota:** Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro**, mas você pode desabilitar a vinculação do Local do perfil do consumidor definindo-o como **Falso**.

Como associar locais a perfis de consumidor

Ao habilitar relacionamentos entre perfis de consumidor e locais em setores como Operações de serviços financeiros (FSO), Healthcare and Life Sciencese Núcleo de serviços digitais para setor público, vários perfis de consumidor podem ser associados aos endereços correspondentes na aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral

Perfis de consumidor individuais podem ser associados a vários locais, ou vários perfis de consumidor podem ser vinculados ao mesmo local usando locais de perfil de consumidor. Isso significa que diferentes setores podem associar perfis de consumidor a vários locais e tipos de local. A aplicação Customer Service Management (CSM) é compatível com a tabela de perfil do consumidor (sn_csm_consumer_profile) com uma referência à tabela do consumidor (csm_consumer) que ajuda a definir e oferecer suporte a perfis de consumidor.

Caso de uso

Por exemplo, no setor Healthcare and Life Sciences, os médicos devem ser capazes de armazenar vários endereços para pacientes, como endereços de correspondência para

Tradução automática

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

enviar relatórios e endereços residenciais para coletas de amostras. Da mesma forma, no setor Operações de serviços financeiros (FSO), as instituições financeiras devem armazenar vários endereços, como endereços para correspondência para documentos importantes e endereços comerciais para fins de cobrança, para seus clientes.

Em alguns cenários, os clientes de empresa para consumidor (B2C) podem ter vários endereços que podem ser usados em seus perfis para várias finalidades, servindo como endereços distintos. Por exemplo, o endereço de um cliente pode funcionar como um endereço de envio para um perfil Operações de serviços financeiros (FSO) e, simultaneamente, servir como um endereço de cobrança para um perfil Healthcare and Life Sciences.

Informações relacionadas

Associar um local de consumidor existente a um perfil de consumidor

Criar e associar um local a um perfil de consumidor

Associar um local de consumidor existente a um perfil de consumidor

Associe um local de consumidor existente a um perfil de consumidor usando a tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao conectar perfis de consumidor e locais, os setores podem lidar com vários endereços associados a perfis individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao usar a tabela Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location], você pode armazenar o relacionamento entre o perfil do consumidor e o local.

Procedimento
1. No filtro de navegação, insira `sn_csm_consumer_profile_location_list.do`.
2. No registro Locais do perfil do consumidor, selecione **Novo**.
3. No campo **Local**, selecione o ícone de pesquisa para abrir a lista de locais.
4. Selecione o local a ser associado ao perfil do consumidor.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Tabela de localização do perfil do consumidor.
6. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um local foi adicionado ao perfil do consumidor. Além disso, você pode incluir endereços diferentes, como um endereço para correspondência ou um endereço de envio, e associá-los ao mesmo perfil de consumidor, dependendo do caso de uso.

Informações relacionadas

Criar e associar um local a um perfil de consumidor

Criar e associar um local a um perfil de consumidor

Crie um local e associe-o ao perfil do consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM). Com essa funcionalidade, você pode criar e associar vários endereços a um perfil de consumidor que atendem a outras finalidades.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Veja um exemplo do motivo pelo qual um usuário criou e associou um local ao perfil do consumidor. No setor Healthcare and Life Sciences, os médicos podem armazenar vários endereços para um perfil de paciente, como endereços para correspondência para envio de relatórios e endereços residenciais para coletas de amostras.

Procedimento
1. No filtro de navegação, insira `sn_csm_consumer_profile_location_list.do`.
2. No registro Locais de perfil de consumidor, selecione um perfil de consumidor.
3. No campo **Local**, selecione o ícone de pesquisa para abrir a lista de locais.
4. No registro Locais do perfil do consumidor, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

   Nota: Certifique-se de preencher o campo **Consumidor** no formulário Local. Se o campo **Consumidor** estiver vazio, você receberá um erro.

6. Selecione **Enviar**.

   Nota: Se vários registros de local do perfil do consumidor estiverem associados ao local, você não poderá excluir um registro de local.

   Um novo endereço é criado e adicionado ao campo **Local**. Você pode associar este local ao perfil do consumidor. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Tabela de localização do perfil do consumidor.
7. Selecione **Atualizar**.

Informações relacionadas

Associar um local de consumidor existente a um perfil de consumidor

Configuração de residências

A entidade residencial representa um grupo de consumidores que geralmente compartilham um endereço comum e usam serviços como um grupo.

Uma residência é composta por consumidores que foram adicionados como membros dessa residência.

Nota: Uma residência tem um endereço e os consumidores têm seus próprios endereços. Esses endereços não precisam ser os mesmos para adicionar um consumidor como membro de uma residência.

Com a entidade de residência, você pode:

- Crie residências e adicione consumidores como membros da residência.
- Crie casos para residências e membros da residência.
- Crie relacionamentos entre membros da residência. Esses relacionamentos autorizam um membro da residência a gerenciar casos em nome de outro membro.

Tradução automática

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

- Crie relacionamentos entre membros da equipe e residências ou membros da residência que permitam que os membros da equipe gerenciem casos para essas residências e membros.
- Rastreie informações de residências, incluindo produtos vendidos, contratos e direitos.

Chefe da residência

Uma residência pode ter um membro designado como chefe da residência. Um consumidor adicionado como chefe da residência é adicionado automaticamente como membro da residência.

O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações da residência e dos outros membros da residência. O chefe da residência também pode ver:

- Os produtos vendidos para a residência.
- Os produtos vendidos e itens-base de instalação para membros da residência.

Informações da residência

As residências podem ter vários membros. Esses membros podem ser consumidores ou usuários consumidores. Os consumidores também podem pertencer a várias residências.

A associação em uma residência é definida pela **Data de Início** e **Data de Término** no formulário Membro da Residência. Um membro da residência é considerado um membro atual se:

- O campo **Data de início** está vazio ou preenchido com a data de hoje.
- O campo **Data de início** está preenchido com uma data passada e o campo **Data de término** está vazio ou é preenchido com a data de hoje ou uma data futura.

Somente um registro com datas de associação atuais é permitido para cada consumidor em uma residência. Um consumidor pode sair e ingressar novamente em uma residência várias vezes. Essas informações são registradas usando as datas de início e término.

Conforme membros são adicionados ou removidos de uma residência, o histórico do membro é mantido. Você pode encontrar essas informações nas listas relacionadas a seguir no formulário Residência.

- **Membros atuais**: os consumidores atualmente na residência.
- **Todos os membros**: membros atuais e anteriores de uma residência. Esta lista fornece um histórico da residência. Os membros podem aparecer várias vezes nesta lista.

No formulário Residência, você também pode encontrar informações sobre casos e produtos de residência nas seguintes listas relacionadas:

- **Casos**: os casos que foram criados para todos os membros de uma residência
- **Produtos vendidos**: os produtos de propriedade da residência. Esses produtos podem pertencer ou ser compartilhados por vários membros da residência.

Relacionamentos entre membros da residência

Os seguintes tipos de relacionamentos podem ser criados para residências e membros da residência. Esses relacionamentos estão incluídos nas seguintes listas relacionadas no formulário Residência:

Tradução automática

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

- **Relacionamentos entre membros**: relacionamentos que foram estabelecidos entre membros da residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do Representante autorizado. Os membros da residência que têm um relacionamento de Representante autorizado com outro membro da residência podem agir em nome desse membro e gerenciar casos e informações desse membro.
- **Equipe da residência**: relacionamentos que foram estabelecidos entre um agente e uma residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Os agentes que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com uma residência podem gerenciar todos os casos dessa residência.

Relacionamentos do consumidor

Os seguintes tipos de relacionamentos podem ser criados para consumidores.

- **Relacionamentos do consumidor**: relacionamentos que foram estabelecidos entre dois consumidores, independentemente de residência. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do Representante autorizado. Os consumidores que têm um relacionamento de Representante autorizado com outro consumidor podem gerenciar casos para esse consumidor.
- **Equipe do consumidor**: relacionamentos que foram estabelecidos entre um agente e um consumidor. Esses relacionamentos são criados usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Os agentes que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com um consumidor podem acessar todos os casos desse consumidor.

Criar ou atualizar uma residência

Crie ou atualize uma residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma residência é composta por um grupo de consumidores que moram em um endereço comum e compartilham produtos e serviços.

Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. O chefe da residência tem acesso a todos os casos e informações dos outros membros da residência.

Um usuário com a função de administrador do sistema pode criar uma residência. Este usuário também pode excluir uma residência. Quando uma residência é excluída, o sistema limpa as referências e associações com a residência, incluindo membros, produtos vendidos, casos e ordens de serviço, mas não exclui essas entidades associadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Clientes** > **Residências**.
2. Clique em **Novo** na lista Residências.
3. Preencha os campos no formulário Residência.
4. Clique em **Enviar**.
   A residência é adicionada à lista de Residências.

Informações relacionadas

Configuração de residências

Base do modelo de serviços relacionamentos

Tradução automática

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

Adicionar consumidores a uma residência

Adicione consumidores como membros de uma residência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar consumidores existentes da tabela Consumidor a uma residência.

- Uma residência pode ter vários consumidores.
- Um consumidor pode pertencer a várias residências. Uma residência pode ser designada como a residência principal desse consumidor.

Registros de membro da residência são adicionados à tabela Membro da residência. Quando um consumidor é adicionado a uma residência, ele recebe um número exclusivo de membro da residência que começa com o prefixo HM.

O formulário Residência inclui as seguintes listas relacionadas para membros da residência:

- Membros atuais: consumidores que pertencem à residência na data atual.
- Todos os membros: membros atuais e membros anteriores. O gerente ou administrador de atendimento ao cliente pode indicar que um consumidor não pertence mais à residência adicionando uma data ao campo **Data de término**. Um consumidor que saiu de uma residência pode ser adicionado novamente a essa residência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Membros atuais, clique em **Novo**.
4. Adicione um usuário da tabela Consumidor no campo **Consumidor**.
   O campo **Residência** é atualizado automaticamente com a residência selecionada na etapa 2.
5. Opcional: Se desejar, adicione a data em que o consumidor foi adicionado à residência no campo **Data de início**
   O campo **Data de término** pode ser adicionado se o consumidor for removido da residência.
6. Clique em **Enviar**.
   O consumidor é adicionado à lista relacionada Membros Atuais.

   No formulário Consumidor deste consumidor, a residência é adicionada às seguintes listas relacionadas:

   - Residências Atuais
   - Todas as Residências

   Nota: Pode ser necessário configurar o formulário do consumidor para exibir essas listas relacionadas. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Base do modelo de serviços.

Criar um relacionamento entre membros da residência

Crie um relacionamento entre dois consumidores que são membros atuais da mesma residência.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento entre dois consumidores em uma residência, use a responsabilidade do Representante autorizado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do membro, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra os relacionamentos atuais que existem entre os consumidores desta residência. Quando você clica em **Novo**, um novo Relacionamento de Membro da Residência é exibido com o campo **Residência** já preenchido.
4. No campo **Consumidor é**, selecione o consumidor da residência que cumprirá a responsabilidade em nome de outro consumidor da mesma residência.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade **do Representante autorizado**.
6. No campo **Consumidor**, selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo **Consumidor é**.
7. No campo **Tipo**, selecione o tipo na lista de configurações de partes relacionadas e o campo **Pedido** especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócio.

   Nota: A partir da versão Yokohama, o campo **Tipo** é adicionado ao formulário Relacionamentos do consumidor. Para obter mais informações sobre como preencher o campo **Tipo** para dados existentes, consulte Preencher o campo Tipo em tabelas de relacionamento usando o script de correção.

8. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos do membro.

Atribuir um membro da equipe a uma residência

Atribua um membro da equipe a uma residência selecionando um funcionário e sua função ou responsabilidade na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você for o administrador do sistema ou um gerente de atendimento ao cliente, poderá atribuir um membro da equipe a uma residência na lista relacionada Membros Atuais no formulário Residência.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Residências**.
2. Selecione uma residência.
3. Na lista relacionada Equipe da Residência, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Campos de formulário de Membro da equipe da residência

Campo	Definição
Residência	Residência à qual o usuário está atribuído.
Usuário	Funcionário selecionado para cumprir a função ou responsabilidade.
Responsabilidade	Função ou responsabilidade selecionada para este usuário.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.

Criar e gerenciar casos para um consumidor ou residência

Membros da equipe com a função de agente de local podem criar e gerenciar casos para consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Membros da equipe em um local de negócios que tenham a função de agente de local ou de agente de local do consumidor podem criar casos para residências e consumidores.

Membros da equipe ou usuários internos que têm um relacionamento com uma residência (com base na responsabilidade do Gerente de Relacionamentos) podem criar casos para essa residência e seus membros. Usuários com relacionamentos com uma residência são listados nos seguintes locais:

- A lista relacionada Equipe da Residência no formulário Residência.
- A lista Membros da equipe da residência.

Os gerentes de relacionamento podem executar as seguintes ações nos casos que eles podem acessar:

- Adicione comentários e anotações de trabalho.
- Adicionar anexos.
- Fechar casos.

Quando um caso de consumidor é criado ou atualizado, o consumidor recebe uma notificação por e-mail. Se uma residência for adicionada a um caso, o chefe da residência também será notificado quando o caso for criado ou atualizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** e clique em **Criar novo**.

2. Opcional: Selecione o tipo de caso que você deseja criar.

3. Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Adicione um consumidor.	Selecione um consumidor no campo **Consumidor**. ◦ Se o consumidor pertencer a apenas uma residência, o campo **Residência** será atualizado automaticamente. ◦ Se o consumidor pertencer a mais de uma residência, selecione uma residência nas residências às quais um consumidor pertence no campo **Residência**. ◦ Se o consumidor não pertencer a uma residência, você poderá deixar o campo **Residência** em branco.
Adicione uma residência.	Selecione uma residência no campo **Residência**. ◦ Se a residência tiver apenas um membro atual, o campo **Consumidor** será atualizado automaticamente. ◦ Se a residência tiver vários membros atuais, selecione um consumidor entre os membros da residência no campo **Consumidor**.

4. Preencha os campos restantes no formulário Caso.
5. Se desejar, adicione outros membros da residência à lista de observação.
   Se um usuário com um relacionamento de gerente de relacionamento estiver criando um caso para uma residência ou membro da residência, esse usuário será adicionado automaticamente à lista de observação.
6. Clique em **Enviar**.
   O caso é adicionado à lista relacionada Casos no formulário Residência.

Informações relacionadas

Base do modelo de serviços casos

Criar direitos para uma residência

Crie direitos para uma residência para que todos os membros da residência estejam cobertos pelos mesmos termos e condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do sistema e gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos para uma residência. Esses direitos se aplicam aos membros atuais dessa residência.

Quando um caso é criado para uma residência ou um consumidor, o campo **Direito** no formulário Caso lista os direitos disponíveis:

Tradução automática

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

Direitos listados com base nos tipos de campo

Se estes campos estiverem preenchidos	O campo Direito lista estes direitos
Residência e consumidor	Direitos para o consumidor e a residência.
Residência	Direitos da residência.
Consumidor	Direitos para o consumidor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma residência no campo **Residência**.
   Quando você seleciona uma residência, o chefe da residência é adicionado automaticamente ao campo **Consumidor**.

   Nota: Pode ser necessário configurar o layout do formulário e adicionar o campo **Residência**.

4. Opcional: Se desejar, selecione um membro da residência diferente no campo **Consumidor**.
5. Preencha os campos restantes no formulário de direito.
   Para obter mais informações, consulte Criação de direitos para entidades CSM.
6. Clique em **Enviar**.
   O direito é adicionado à lista relacionada Direitos no formulário Residência.

Criar contratos de serviço para uma residência

Crie contratos de serviço para uma residência para que todos os membros da residência estejam cobertos pelos mesmos termos e condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do sistema e gerentes de atendimento ao cliente podem criar contratos para uma residência. Esses contratos se aplicam aos membros atuais dessa residência.

Quando um caso é criado para uma residência ou um consumidor, o campo **Contrato** no formulário Caso lista os contratos disponíveis:

- Se os campos **Residência** e **Consumidor** estiverem preenchidos, o campo **Contrato** listará os contratos do consumidor e da residência.
- Se apenas o campo **Residência** estiver preenchido, o campo **Contrato** listará os contratos da residência.
- Se apenas o campo **Consumidor** estiver preenchido, o campo **de contratos** listará os contratos do consumidor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma residência no campo **Residência**.

Tradução automática

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

Quando você seleciona uma residência, o chefe da residência é adicionado automaticamente ao campo **Consumidor**.

Nota: Pode ser necessário configurar o layout do formulário e adicionar o campo **Residência**.

4. Opcional: Se desejar, selecione um membro da residência diferente no campo **Consumidor**.
5. Preencha os campos restantes no formulário Contrato.
   Para obter mais informações, consulte Criar contratos de serviço.
6. Clique em **Enviar**.
   O contrato é adicionado à lista relacionada Contratos no formulário Residência.

Mudanças no Portal de atendimento ao consumidor

Ativar o plug-in Residência do Atendimento ao cliente permite exibir residências e membros da residência no Portal de atendimento ao consumidor, bem como exibir e criar casos para membros da residência.

Exibição de várias residências no portal

Os consumidores podem pertencer a várias residências e podem ter uma residência principal. Quando o plug-in Residência do Atendimento ao cliente está ativado, os consumidores que estão conectados ao Portal de atendimento ao consumidor podem ver as seguintes informações na página de perfil do usuário:

- A residência principal do consumidor no campo **Residência principal**.
- As residências às quais o consumidor pertence na lista Residências.

Exibição de membros da residência no portal

Para consumidores que são os chefes da residência, o menu Suporte inclui o item de menu **Membros da residência**, que lista todos os membros atuais da residência.

A seleção deste item de menu exibe uma página que lista os membros das residências em que o consumidor conectado é o chefe da residência.

Criação de casos para outros membros de uma residência ou outros consumidores

Um consumidor pode criar casos para outro consumidor nas seguintes instâncias:

- Um consumidor que é o chefe de uma residência pode criar casos para outros membros da residência.
- Um consumidor que é um representante autorizado de outro consumidor pode criar casos em nome desse consumidor.

Ao criar um caso, o chefe da residência ou o representante autorizado pode selecionar o membro da residência no campo **Consumidor** no produtor de registro.

- Se o consumidor conectado pertencer a apenas uma residência, a residência será adicionada automaticamente ao caso quando ele for enviado.
- Se o consumidor conectado pertencer a mais de uma residência, a residência correta poderá ser selecionada no campo **Residência** no produtor de registro.
- Se a residência for selecionada primeiro, os consumidores listados no campo **Consumidor** serão restritos aos membros atuais da residência.

Tradução automática

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

As seleções padrão para os campos **Residência** e **Consumidor** no produtor de registro incluem a residência primária e o consumidor conectado.

Exibição e atualização de casos no portal

O consumidor conectado pode ver os seguintes casos no portal:

- Todos os casos: todos os casos que pertencem à residência ou aos consumidores dos quais ele é um representante autorizado.
- Meus casos: os casos criados pelo consumidor conectado.

O chefe da residência ou o representante autorizado pode executar as seguintes ações para os casos que pertencem à residência:

- Adicione comentários e anexos.
- Aceite ou rejeite uma solução.
- Encerre um caso.

Informações do caso do consumidor

Quando o plug-in Residência do Atendimento ao cliente está ativado, a guia de detalhes Campos de tíquete inclui o campo **Consumidor**.

Gestão de usuários

Configure os usuários internos e externos do Customer Service Management para fornecer o acesso correto a recursos, capacidades e dados de caso. Crie relacionamentos que facilitem a gestão de casos e cumpram funções de suporte para contas específicas.

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar usuários e grupos	Configure os usuários individuais e os grupos de usuários que podem acessar sua instância.
Atribuir funções a usuários do CSM	Atribua funções a usuários individuais e grupos de usuários para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados.
Criar vários perfis de consumidor para um usuário	Consumidores individuais podem ter vários perfis para diferentes necessidades. Você pode criar esses perfis para identificar e diferenciar dados específicos de perfil.
Configurar um usuário unificado	Permita que os usuários mantenham vários perfis na aplicação Customer Service Management (CSM) e em outras aplicações da ServiceNow com um login.
Criar relacionamentos com o cliente	Estabeleça diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos para tornar a gestão de casos e de contas fácil e flexível:

Tradução automática

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

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
	• Relacionamentos de conta bidirecional • Relacionamentos do contato • Hierarquias de conta
Criar equipes de conta	Crie equipes compostas por funcionários e contatos de clientes que cumprem as funções e funções para oferecer suporte a contas específicas.
Configurar usuários colaboradores	Configure usuários colaboradores para envolver equipes de middle office na resolução de problemas e solicitações do cliente.
Configurar gestão de acesso de clientes	Configure a gestão de acesso de clientes para oferecer suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso.
Corrigir atribuições de função de usuário externo	Corrija o problema com usuários externos atribuídos a funções de usuário interno.

Configurar usuários e grupos

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações de grupo são usadas na maioria dos processos no *Now Platform* para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo; por exemplo, funções e regras de atribuição.

Procedimento
- Você pode importar usuários e grupos existentes usando a configuração assistida.
- Você pode criar novos usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário *Now Platform*.
  - Criar um usuário
  - Criar um grupo de usuários
  - Adicionar um usuário a um grupo

Atribuir funções a usuários do CSM

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de atribuir funções aos usuários, certifique-se de que esses usuários já tenham sido configurados.

- Configurar usuários e grupos
- Configurar contas e contatos
- Configurar consumidores

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Aplique funções a grupos e os membros desses grupos herdarão essas funções.

A aplicação Customer Service Management fornece dois tipos de funções: funções internas para agentes e gerentes e funções externas para clientes, parceiros de clientes e consumidores.

Funções internas e externas para Customer Service Management

Funções internas	Funções externas
Empresa para empresa (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Cliente de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Empresa para consumidor (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Parceiro de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin
	Empresa para consumidor (B2C) sn_customerservice.Consumer

Procedimento
- Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida.
- Você também pode atribuir funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuário *Now Platform*.
  - Atribuir uma função a um usuário
  - Atribuir uma função a um grupo

Informações relacionadas

Funções instaladas com Customer Service Management

Configurando um usuário unificado

Ao unificar vários perfis para um único usuário na aplicação Customer Service Management (CSM), você não precisa criar e gerenciar várias contas de usuário para esse usuário.

Tradução automática

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

Um usuário pode manter vários perfis na aplicação Customer Service Management (CSM) e outras aplicações ServiceNow com um login.

Casos de uso

No passado, os clientes tinham que criar vários registros de usuário para um usuário que tinha funções diferentes em aplicações diferentes. Por exemplo, digamos que você tenha um usuário CSM que é um funcionário interno e um consumidor externo. Com um perfil unificado, o usuário pode alternar entre diferentes registros de usuário e fazer a transição perfeita entre as funções.

Ao usar vários perfis na aplicação CSM, sua organização pode ter estes perfis diferentes:

- Perfis internos e externos CSM para o mesmo usuário em que esse usuário tem contas internas e externas. Por exemplo, em uma instituição financeira, um consumidor pode ser funcionário de um banco e, ao mesmo tempo, ter uma conta pessoal no mesmo banco.
- Vários perfis externos para um usuário CSM em que um usuário tem várias contas externas. Por exemplo, um consumidor pode ter um perfil de paciente em Healthcare and Life Sciences e também ter um perfil de constituinte em Serviços digitais para setor público.
- Vários perfis com as aplicações CSM e outras ServiceNow®, em que um usuário tem várias contas nas aplicações CSM e outras ServiceNow. Por exemplo, um usuário pode ter uma conta CSM para suporte do fornecedor e uma conta VRM para gestão de riscos do fornecedor.

Principais benefícios

- Experiência do usuário aprimorada. Um usuário unificado pode navegar entre funções internas e externas sem alternar perfis.
- Eficiência de administrador aprimorada. Sua organização pode simplificar os processos administrativos para que você não precise gerenciar várias contas de usuário para indivíduos com vários perfis ou funções.
- Maior satisfação do cliente. Sua organização pode oferecer um serviço consistente aos clientes em diferentes funções, o que pode levar ao aumento da fidelidade do cliente e ao feedback positivo.

Informações relacionadas

Configuração de um usuário como consumidor unificado

Configuração de um usuário como consumidor unificado

Ao criar um perfil unificado, você pode integrar personas ou consumidores internos e externos em sua organização. Um usuário que tem um perfil unificado sincronizou as interações de login do usuário na aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral

Antes de um perfil unificado estar disponível, um usuário da plataforma só poderia ter uma função snc_internal ou snc_external, mas não ambas devido a problemas de colisão de função. No passado, não era possível modelar um usuário como funcionário e consumidor porque a função sn_customerservice.consumer herdou a função snc_external. A herança de função que foi combinada com o comportamento da plataforma para ajudar a evitar a colisão de funções restringiu um usuário de executar tarefas internas enquanto esse usuário também era um consumidor.

Com esta nova funcionalidade de usuário unificado, um único usuário que é funcionário (snc_internal) também pode ser um cliente de empresa para consumidor (B2C). Com

Tradução automática

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

um perfil unificado, o usuário pode alternar entre diferentes registros de usuário e fazer a transição perfeita entre as funções.

Por exemplo, em uma instituição financeira, um indivíduo pode ser funcionário e titular de conta pessoal. Da mesma forma, no setor de telecomunicações, um funcionário interno também pode usar os serviços de voz da empresa para uso pessoal.

Nota:

Você pode ativar essa funcionalidade habilitando o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Como usar uma estrutura de regras de consulta

Você pode usar o recurso Consumidor unificado somente na estrutura de regras de consulta. Por exemplo, quando você atualiza um registro de consumidor, os registros de usuário associados são sincronizados por meio de uma regra de negócio *sync_consumer* para *csm_consumer_user* por meio de uma regra de negócio. Essa sincronização ocorrerá somente se a classe de usuário associada tiver o registro *csm_consumer_user* e nenhum outro registro de usuário. Quando você modifica os seguintes campos para o usuário consumidor, os registros associados também são atualizados automaticamente:

- Nome
- Nome do meio
- Sobrenome
- E-mail
- Telefone celular
- Telefone comercial
- Telefone residencial

Você pode sincronizar todos os tipos de registros de usuário personalizando a regra de negócio para o registro *sys_user* em vez do registro *csm_consumer_user*.

Informações relacionadas

Funções instaladas com funcionário como consumidor

Funções e recursos compatíveis e incompatíveis

Configuração de um usuário como um consumidor unificado

Funções instaladas com funcionário como consumidor

Use funções diferentes para estabelecer os relacionamentos entre seus usuários e entidades. Ao usar a funcionalidade Funcionário como consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM), sua organização pode oferecer suporte a solicitantes e apoiadores.

Visão geral

A função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) permite que um usuário tenha as funções snc_internal e snc_external, o que significa que as funções têm maior controle sobre o comportamento do consumidor, seja interno ou externo.

Anteriormente, a função Consumidor (sn_customerservice.consumer) incluía automaticamente a função snc_external, que criava uma limitação. Essa limitação ajudou a impedir que uma organização atribuísse a função snc_internal a um usuário e restringiu o uso simultâneo das funções snc_internal e snc_external. Para lidar com essas limitações, uma nova função, independente da função snc_external, foi introduzida para complementar

Tradução automática

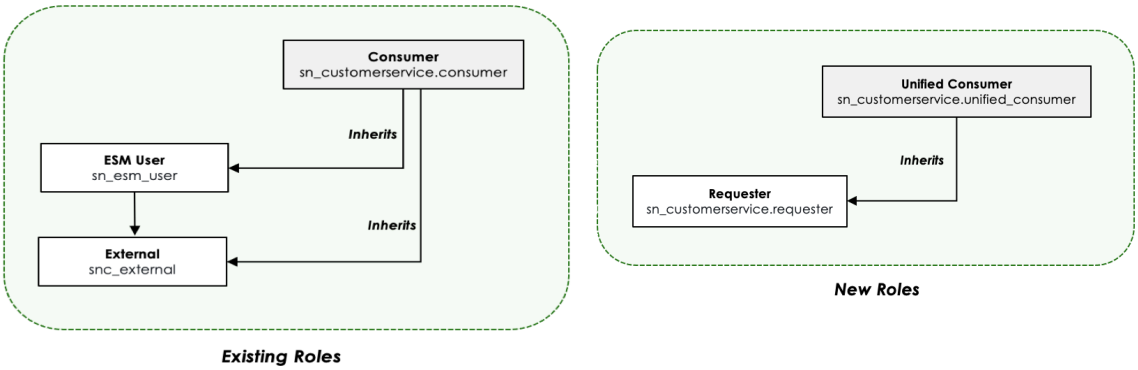
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a função sn_customerservice.consumer. Essa função adicional pode ser associada às funções snc_internal e snc_external, o que significa que sua organização agora tem maior flexibilidade para gerenciar o comportamento de um usuário.

Funcionário como consumidor funções novas e existentes

O diagrama a seguir mostra as funções existentes e as novas funções que habilitam a funcionalidade Funcionário como consumidor.

Funções existentes e novas



Nota: Com a funcionalidade Funcionário como consumidor, as funções Solicitante (sn_customerservice.requester) e Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) foram introduzidas. Ambas as funções são independentes das funções snc_internal e snc_external.

Funções e descrições de solicitante e consumidor unificado

Função [name]	Descrição
Solicitante [sn_customerservice.requester]	Oferece suporte a solicitantes e implementa a funcionalidade de base. Ele serve como uma função base, sendo executado em paralelo com a função Usuário (sn_esm_user) do Enterprise Service Management (ESM).
Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer]	Oferece suporte a consumidores e é executado paralelamente à função Consumidor (sn_customerservice.consumer). Ele herda a função Solicitante (sn_customerservice.requester).

Informações relacionadas

- Configuração de um usuário como consumidor unificado
- Funções e recursos compatíveis e incompatíveis
- Configuração de um usuário como um consumidor unificado

Funções e recursos compatíveis e incompatíveis

Explore as capacidades e limitações da função de consumidor unificada (sn_customerservice.unified_consumer) para entender as funções e os recursos compatíveis com ela. Essa análise ajuda a aprimorar a experiência do usuário e simplificar a administração, oferecendo suporte a uma identidade unificada em diferentes contextos de usuário.

Tradução automática

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

Funções e personas compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Persona e função [Nome da função]	Funções internas	Funções externas	Descrição
Compatível	Administrador	Administrador [admin]		Administradores que podem configurar usuários consumidores unificados.
	Consumidor unificado interno	Funcionário interno [snc_internal] **Nota:** Pode ter outras funções internas em aplicações não CSM.	Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer] **Nota:** A função de consumidor unificada não contém funções snc_external.	Um funcionário (usuário interno) que também é um consumidor (externo).
	Consumidor unificado externo		• Consumidor unificado[sn_customerservice.unified_consumer] • Usuários externos [snc_external]	Um usuário que é semelhante a um consumidor [sn_customerservice.consumer], mas tem a função de consumidor unificada.
Incompatível	Executante do Customer Service Management (CSM) como consumidor	• Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] • Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent] • Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent] • Agente do cliente da conta [sn_acct_consumer.agent] • Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Consumidor unificado[sn_customerservice.unified_consumer]	Um agente de atendimento ao cliente que também é um consumidor.

Tradução automática

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

Funções e personas compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Persona e função [Nome da função]	Funções internas	Funções externas	Descrição
		• Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent] • Gerente local [sn_customerservice.svc_location_manager] • Gerenciador de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] • Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]		
	Colaborador do CSM como consumidor	• Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor] • Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor] • Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor] • Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor] • Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Consumidor unificado [sn_customerservice.unified_consumer]	Um funcionário (não de serviço interno) que pode criar casos em nome próprio e de outras pessoas, mas também é um consumidor.
	Funcionário como cliente da conta (B2B2C)	Funcionário interno [snc_internal]	Consumidor de conta [sn_acct_consumer.consumer]	Um funcionário que também é consumidor

Tradução automática

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

Funções e personas compatíveis e não compatíveis

Compatível ou sem suporte	Persona e função [Nome da função]	Funções internas	Funções externas	Descrição
				de um cliente comercial (B2B2C).

Lista de recursos e fluxos compatíveis com o consumidor unificado

Funcionalidades
• Gestão de casos • Tarefas de Caso • Gestão de base de instalação • Notificações por e-mail de entrada/saída • Comunicações Direcionadas • Catálogo de serviços Caso de produto • Perfil do consumidor e locais do perfil do consumidor • Residência • Interfaces de programação da aplicação de caso (APIs) • Ativo (Gestão de ativos de TI) • Contratos e direitos • Contratos sobre itens-base de instalação ou produto vendido • Virtual Agent ou Bate-papo do agente • Bate-papo com o atendente • Pesquisar e verificar • Resumo do caso • Escalações de Caso • Tipos de Caso • Playbooks de caso para reclamação • Playbooks de caso para integração • Gestão de pedidos • Retorno de chamada omnicanal • App de mensagens de interação • ServiceNow Voice para CSM • Local de negócio • Walk-up Experience for Customer Service Management • Gestão de conhecimento • Comunidades • Integrações do CSM

Tradução automática

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

Lista de recursos e fluxos compatíveis com o consumidor unificado

Funcionalidades
◦ Customer Service Management e Integração da Gestão de serviços de campo ◦ Customer Service Management and Request Management Integration ◦ Customer Service Management and Asset Management Integration • Gestão de serviços de campo ◦ Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço ◦ Agendamentos ◦ Agendamentos via conversação

Informações relacionadas

Configuração de um usuário como consumidor unificado

Funções instaladas com funcionário como consumidor

Configuração de um usuário como um consumidor unificado

Configuração de um usuário como um consumidor unificado

Configure um usuário como um consumidor unificado criando um perfil único e unificado que ofereça suporte a personas internas e externas na aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral

Você pode modelar um único usuário como funcionário (snc_internal) e empresa para consumidor (cliente B2C) criando um perfil unificado. Ao unificar vários perfis para um único usuário na aplicação Customer Service Management (CSM), você não precisa criar e gerenciar várias contas de usuário para esse usuário.

Nota: Você também pode configurar um consumidor unificado externo, que não tem uma função interna (snc_internal) e não é um funcionário, usando tarefas de configuração semelhantes.

A tabela a seguir descreve como configurar as tarefas para ativar um consumidor unificado.

Configurar as tarefas para ativar um consumidor unificado

Tarefa	Descrição
Ativar um consumidor unificado	Ative um consumidor unificado atualizando a inclusão de script `ConsumerImpl` para exibir outros registros sys_user na lista de referência da tabela csm_consumer. Para obter mais informações, consulte Ativação de um consumidor unificado.
Criar um usuário	Estabeleça um usuário interno ou designe um usuário existente como consumidor. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário .

Tradução automática

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

Configurar as tarefas para ativar um consumidor unificado

Tarefa	Descrição
Atribuir uma função a um usuário	Atribua a função de Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) ao usuário. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .
Criar um registro de consumidor	Crie um registro de consumidor com o usuário, designando esse usuário como um consumidor. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Associar um usuário existente a um registro de consumidor	Associe um usuário Consumidor unificado a um registro de consumidor criando um usuário consumidor e vinculando o usuário a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Associar um usuário existente a um registro de consumidor.

Informações relacionadas

- Configuração de um usuário como consumidor unificado
- Funções instaladas com funcionário como consumidor
- Funções e recursos compatíveis e incompatíveis

Ativar um usuário do consumidor unificado

Ative um usuário como consumidor unificado na aplicação Customer Service Management (CSM) atualizando a inclusão de script *do consumidor*. Esta modificação permite exibir os outros registros de extensão sys_user na lista de referência para os usuários na tabela csm_consumer.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar o acesso a sys_users (usuários internos), adicione o sys_user à extensão do usuário na inclusão de script *do consumidor*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra a inclusão de script *do consumidor* e modifique o script da seguinte forma:

   Adicione o método **de inicialização** à inclusão de script *do consumidor* e defina o valor **this.userExtensions**.

```
var Consumer = Class.create();

Consumer.prototype = Object.extendsObject(ConsumerImpl, {
    initialize: function() {
        ConsumerImpl.prototype.initialize.call(this);
        this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
    },
```

Tradução automática

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

```
    type: 'Consumer',

});
```

3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Adicione um usuário à sua instância. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário.

Criar um usuário

Você pode adicionar um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
ID do usuário	Crie um identificador exclusivo para o ServiceNow nome de usuário de login deste usuário. Exemplos típicos de IDs de usuário são `cwitherspoon` e `charlie.witherspoon`. Você não pode criar um usuário cujo ID de usuário duplique um usuário existente. Se você importar duplicatas de um conjunto de atualizações, o nome criado mais recentemente usará a ID de usuário duplicada.
Nome fornecido	Insira o nome fornecido pelo usuário (geralmente o primeiro).
Sobrenome	Insira o sobrenome do usuário (geralmente o sobrenome). **Nota:** Você pode limpar o campo **Nome** ou o campo **Sobrenome** em um registro de usuário existente, mas não pode limpar ambos ao mesmo tempo.
Título	Insira um título ou descrição do trabalho ou selecione um na lista.
Departamento	Selecione o departamento do usuário na lista.
Senha	Atribua uma senha ao usuário. Para configurar a senha do usuário, preencha os campos no formulário e **salve** o registro. Em seguida, selecione **Definir senha**. Esta senha pode ser permanente ou temporária.
A senha precisa ser redefinida	Marque esta caixa de seleção para exigir que o usuário altere a senha durante o primeiro login.
Bloqueado	Marque esta caixa de seleção para bloquear o usuário fora da instância e encerrar todas as suas sessões ativas. O sistema ajuda a impedir que usuários com a função de administrador se bloqueiem.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para tornar este usuário ativo. Somente o administrador vê um usuário inativo em:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Listas de usuários ◦ A lista de seleção nos campos de referência (ícone de lupa) ◦ A lista de preenchimento automático que aparece quando você digita em um campo de referência
Acesso somente ao serviço Web	Marque esta caixa de seleção para designar este usuário como um usuário não interativo. Este campo está disponível com Sessões não interativas .
Usuário de integração interna	Marque esta caixa de seleção para Marcar contas de serviço como usuários de integração interna .
E-mail	Insira o endereço de e-mail do usuário. Para inserir um endereço de e-mail não padrão que não passe na validação do campo, você deve desativar o script de validação primeiro: **a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**. **b.** Selecione o registro **de e-mail**. **c.** Desmarque a caixa de seleção **Ativo** e salve a mudança. **d.** Preencha o perfil do usuário, incluindo o endereço de e-mail, e atualize ou envie o registro. **e.** Reative o script de validação de e-mail.
Idioma	Selecione o idioma de sua preferência na lista.
Integração de calendário	Selecione **Outlook** para que este usuário receba notificações de reunião por e-mail diretamente no calendário. Caso contrário, selecione **Nenhum**.
Fuso horário	Selecione o fuso horário do usuário.
Formato de data	Selecione o formato preferencial do usuário para datas.
Telefone comercial	Insira o número de telefone comercial do usuário.
Telefone celular	Insira o número de telefone celular do usuário.
Foto	Anexe uma foto do usuário, se apropriado.

Os campos mínimos necessários para criar um registro de usuário são: **ID do usuário** e **Nome** ou **Sobrenome**.

Você pode selecionar o ícone **Personalizar formulário** para remover campos.

4. Opcional: Adicione **funções**, **grupos**, **delegados**, **habilidades**e **assinaturas** ao usuário. Para obter mais informações, consulte , e .
5. Selecione **Enviar**.
O novo registro de usuário aparece na lista.

Tradução automática

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

Atribuir a função de consumidor unificado a um usuário

Atribua a função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) ao sys_user para designá-lo como um consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione o usuário no registro de usuário.
3. Na lista relacionada "Funções", selecione **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione a função Consumidor unificado (sn_customerservice.unified_consumer) e mova-a para a lista Funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O sys_user está atribuído a uma função de consumidor unificada (sn_customerservice.unified_consumer).

O que Fazer Depois
Crie e associe um usuário do Consumidor unificado a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Como criar e associar um usuário do consumidor unificado a um registro de consumidor.

Como criar e associar um usuário do consumidor unificado a um registro de consumidor

Crie e associe um usuário do Consumidor unificado a um registro de consumidor para que o usuário possa acessar o Portal de atendimento ao cliente (CSP). Este processo envolve a criação de um usuário Consumidor unificado por meio de um formulário de consumidor e, em seguida, a associação do usuário a um registro de consumidor.

Criar um usuário consumidor por meio de um formulário de consumidor

Crie um usuário consumidor por meio da lista de pesquisa de usuário no formulário do consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar usuários internos (snc_internal) e externos (snc_external).

Nota: Somente administradores podem associar um sys_user a um consumidor, e cada usuário pode ser associado a apenas um consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione o consumidor no registro de consumidor.
3. Na lista relacionada Detalhes de login, selecione o ícone de pesquisa de usuário para abrir a lista de sys_users.
4. No formulário Usuários, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Criar um usuário .

6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Associe um usuário existente a um registro de consumidor. Para obter mais informações, consulte Associar um usuário existente a um registro de consumidor.

Associar um usuário existente a um registro de consumidor

Associe um usuário a um registro de consumidor na aplicação Customer Service Management (CSM). Depois que a associação é feita, o usuário pode acessar o Portal de atendimento ao consumidor (CSP) como um consumidor para pesquisar informações, criar casos e muito mais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione o consumidor no registro de consumidor.
3. Na lista relacionada Detalhes de login, selecione o ícone de pesquisa de usuário para abrir a lista de sys_users.
4. No formulário Usuários, selecione o usuário a ser associado ao registro do consumidor.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O sys_user está associado ao registro do consumidor. O usuário agora pode acessar o Portal de atendimento ao consumidor (CSP) como um consumidor.

Configurar usuários colaboradores

O plug-in CSM Contributor User permite que você envolva equipes de middle office na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com as funções, relacionamentos e atributos de perfil de usuário fornecidos, os colaboradores podem relatar e colaborar em casos criados para clientes, organizações de serviço ou para si próprios.

O plug-in CSM Query Rules é ativado automaticamente pelo plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user). Para obter mais informações, consulte Regras de consulta do CSM.

Procedimento
1. Ative o plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user).
2. Atribua as funções de usuário colaborador a usuários de escritório intermediário.
3. Criar relacionamentos.
4. Certifique-se de que a propriedade **sn_cs_queryrules.use_query_rules** esteja definida como verdadeira.

Tradução automática

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

Usuários colaboradores

Com as funções de usuário colaborador, você pode envolver usuários internos e externos para ajudar na resolução de problemas e solicitações do cliente.

O recurso de usuários colaboradores fornece suporte unificado para clientes internos e externos. Com este recurso, você pode atender clientes internos e externos por meio de equipes de serviço compartilhado e organizações de serviço:

- Permita que as organizações de serviço atendam umas às outras e aos clientes externos.
- Permita que os funcionários solicitem suporte para si próprios e para clientes externos.
- Permita que os agentes de middle office trabalhem em tarefas específicas que são necessárias para resolver casos.

Visão geral das funções do usuário colaborador

O recurso de usuários colaboradores inclui várias funções que você pode atribuir a usuários para controlar o acesso a casos, tarefas de caso e informações relacionadas a casos. Essas funções podem ser atribuídas a usuários com base em diferentes necessidades de negócio. Em alguns casos, essas funções também fornecem acesso aos casos primários e às informações do cliente associadas.

Funções do usuário colaborador

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

O recurso de usuários colaboradores também inclui funções de visualizador que permitem que os funcionários exibam casos, tarefas de casos ou dados principais do cliente. Essas funções incluem:

- Visualizador de casos
- Visualizador de tarefas de caso
- Visualizador de dados do cliente

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
Solicitante de qualquer cliente	Um solicitante que pode criar casos em nome de qualquer cliente. Este usuário:	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos para clientes que visitam um local de negócios, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações).

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
	• Trabalha com contas e contatos ou consumidores. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou consumidor para ajudar os clientes. Funções: • Colaborador da conta (sn_customerservice.account_contributor) • Colaborador do consumidor (sn_customerservice.consumer_contributor)	• Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. Se também for um usuário interno em um caso, este usuário poderá: • Adicionar comentários e anexos adicionais • Aceitar ou rejeitar uma solução • Fechar um caso • Receber notificações de atualizações de caso • Ler anotações de trabalho
Solicitante dos meus clientes	Um solicitante que pode criar casos em nome de clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido. Este usuário: • Trabalha com contas e contatos ou consumidores. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou consumidor para ajudar os clientes. • Gerencia relacionamentos com clientes e auxilia nos casos de clientes. Função: colaborador de relacionamento (sn_customerservice.relationship_contributor)	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome de clientes com os quais eles têm um relacionamento. • Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. • Exiba e acompanhe todos os casos criados para clientes com os quais eles têm um relacionamento. • Atualize os dados do cliente, como adicionar contatos e endereços. • Atualizar casos: ◦ Adicionar comentários e anexos adicionais ◦ Aceitar ou rejeitar uma solução ◦ Fechar um caso ◦ Receber notificações de atualizações de caso ◦ Ler anotações de trabalho
Solicitante da organização de serviço	Um solicitante que pode criar casos em nome de seu local de negócios.	Este usuário pode:

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
	Este usuário: • Trabalha com contas e contatos, consumidores e residências. • Usa o Portal de atendimento ao cliente ou consumidor para ajudar os clientes. Função: colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor)	• Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome de seu local de negócios, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações) e acompanhe esses casos. • Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. • Exibir e acompanhar outros casos criados para o local de negócios do usuário. Se também for um usuário interno em um caso, este usuário poderá: • Adicionar comentários e anexos adicionais • Aceitar ou rejeitar uma solução • Fechar um caso • Receber notificações de atualizações de caso • Ler anotações de trabalho
Solicitante para si mesmo	Um solicitante que pode criar casos para si mesmo. Este solicitante acessa os casos por meio de um portal do funcionário unificado, se fornecido por sua organização. Função: autocolaborador (sn_customerservice.self_contributor)	Este usuário pode: • Pesquise artigos de conhecimento e itens do catálogo. • Crie casos em nome próprio, incluindo casos para itens do catálogo (solicitações). • Crie casos a partir dos canais de comunicação disponíveis para os clientes, incluindo telefone, web, bate-papo, Virtual Agent e envio de mensagens. • Exibir e acompanhar os casos que eles próprios criaram: ◦ Adicionar comentários e anexos adicionais ◦ Aceitar ou rejeitar uma solução ◦ Fechar um caso ◦ Receber notificações de atualizações de caso ◦ Ler anotações de trabalho

Tradução automática

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

Descrição e capacidades da função do usuário colaborador

Tipo de solicitante	Descrição	Capacidades
Agente de tarefa de caso	Um executante, como um agente de escritório intermediário, que trabalha em um conjunto específico de tarefas necessárias para resolver um caso. Estas tarefas de caso: • São atribuídos ao agente ou ao departamento ou grupo dele. • Concentre-se em uma função ou experiência específica do departamento ou grupo. Este agente normalmente usa um espaço para concluir essas tarefas. Função: agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent)	Este usuário pode: • Exibir e trabalhar nas tarefas de caso atribuídas a eles ou ao grupo ou departamento. • Exiba os casos primários das tarefas de caso que eles podem acessar. • Comunique-se com os agentes do caso primário por meio de anotações de trabalho e comentários adicionais. • Comunique-se com os agentes em outras tarefas de caso do caso primário por meio de anotações de trabalho e comentários adicionais. • Acesse as informações do cliente necessárias para concluir uma tarefa de caso. • Faça mudanças em uma tarefa de caso que cause uma atualização no estado ou na fase do caso primário. • Pesquise artigos de conhecimento para ajudar na tarefa de caso.

As funções de usuário colaborador estão disponíveis com diferentes plug-ins do CSM. Para obter uma descrição mais detalhada dessas funções de usuário, consulte Funções de usuário colaborador.

Campos adicionados ao formulário de caso

O recurso de usuários colaboradores adiciona dois campos ao formulário de caso que são usados para identificar o cliente de um caso. Esses campos são usados além dos campos **Conta** e **Consumidor**.

Campos de cliente adicionados ao formulário de caso

Campo	Descrição
Organização de serviço para solicitação	Este campo exibe o nome de uma organização de serviço. Se este campo estiver preenchido e os campos **Conta** e **Consumidor** estiverem vazios, o cliente do caso será uma organização de serviço. Este campo está incluído no plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization).
Solicitados por	Este campo exibe o nome do solicitante. Se este campo estiver preenchido e os campos **Conta**, **Consumidor**e **Organização de serviço solicitante**

Tradução automática

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

Campos de cliente adicionados ao formulário de caso

Campo	Descrição
	estiverem vazios, o cliente do caso será um funcionário. Este campo está incluído no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

O plug-in do Atendimento ao cliente adiciona dois campos à seção Anotações do formulário Caso para usuários colaboradores.

Campos de colaborador adicionados ao formulário de caso

Campo	Descrição
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo **Usuários colaboradores**. Se um usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de Tarefa do caso e ele não for atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, ele também será removido do campo **Usuários colaboradores**.
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo **Grupos de colaboradores**. Se um usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa de caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição for atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**. Se um grupo for removido do campo **Grupo de atribuição** no formulário Tarefa de caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**.

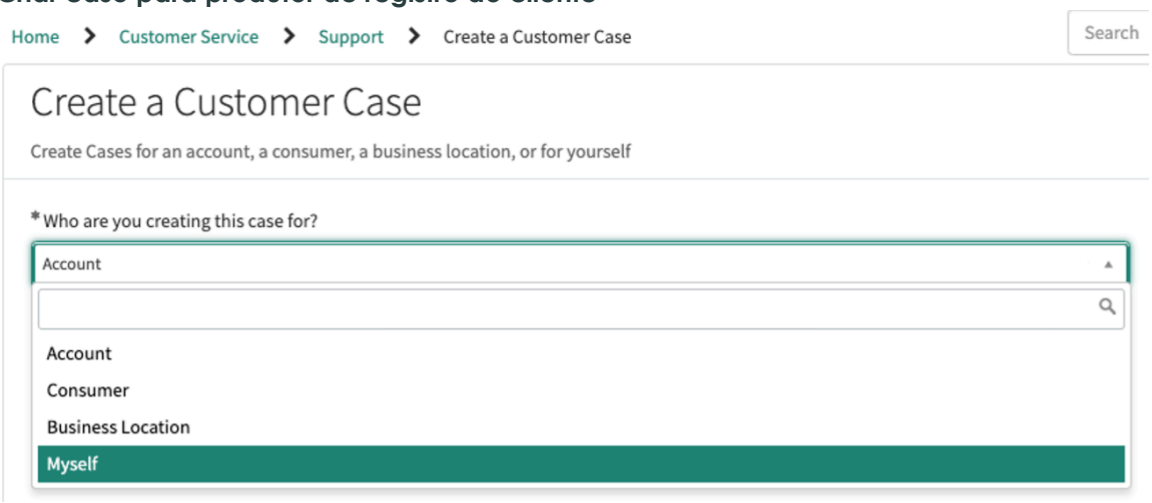
Criar caso para produtor de registro do cliente

O recurso de usuários colaboradores adiciona um produtor de registro que os usuários colaboradores podem acessar nos Portais de atendimento ao cliente e consumidor e usar para criar casos. Ao criar um caso, este produtor de registro apresenta diferentes opções para o cliente em Para **quem você está criando este caso?** campo, dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado.

Tradução automática

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

Criar caso para produtor de registro do cliente



Quando o usuário colaborador seleciona uma opção, os campos adicionais relacionados a esse tipo de cliente são exibidos.

Campos de tipo de cliente adicionados ao produtor de registro Criar caso de cliente

Opção do cliente	Campos adicionais
Conta	• **Relatado por**: o usuário conectado com a função de colaborador da conta. • **Conta**: o nome da conta. • **Contato**: o contato da conta.
Consumidor	• **Relatado por**: o usuário conectado com a função de colaborador do consumidor. • **Consumidor**: o nome do consumidor. • **Residência**: a residência à qual o consumidor pertence.
Local de negócio	• **Relatado por**: o usuário conectado com a função de colaborador da organização de serviço. • **Local de negócios da solicitação**: o nome da organização de serviço que está solicitando assistência. • **Solicitando suporte do local de negócios**: o nome da organização de serviço da qual o **local de negócios solicitante** está solicitando assistência.
Eu mesmo	**Relatado por**: o usuário conectado com a função de autocolaborador.

Os campos adicionais no produtor de registro que são comuns a todas as opções do cliente incluem **Prioridade**, **Canal**, **Assunto**e **Descrição**.

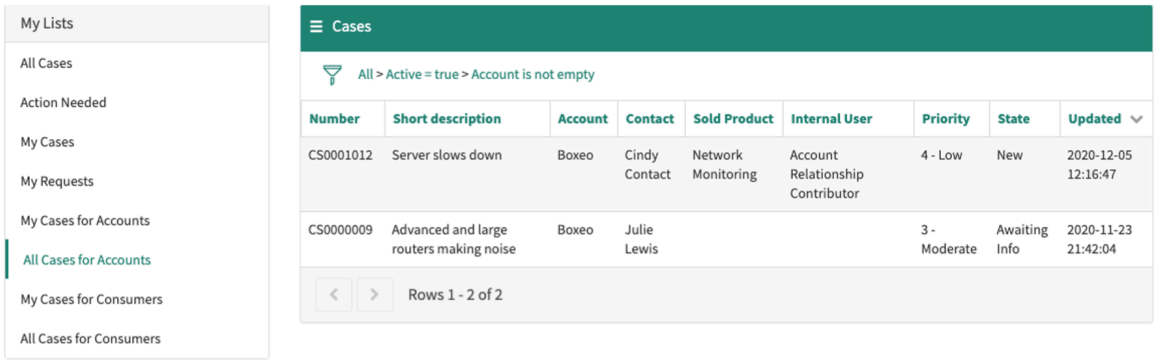
Tradução automática

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

Exibição de listas de registros nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

O widget Minhas listas nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor inclui diferentes filtros para exibir registros.

Widget Minhas listas no Portal de atendimento ao cliente



Dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, este widget exibe os filtros a seguir.

Filtros das Minhas listas

Usuário colaborador	Filtros das Minhas listas
Colaborador da conta	**Casos de contas**
Colaborador do consumidor	**Casos de consumidores**
Colaborador da organização de serviço	• **Meus casos de locais de negócios**: casos criados pelo usuário colaborador em nome de seus locais de negócios. • **Todos os casos de locais de negócios**: todos os casos criados em nome dos locais de negócios do colaborador, independentemente de quem criou o caso.
Autocolaborador	**Casos para mim**
Colaborador de relacionamento	Exibe filtros dependendo dos relacionamentos estabelecidos para este usuário. • **Meus casos de contas**: casos criados pelo usuário colaborador em nome de contas em que o usuário é um gerente de contas. • **Todos os casos de contas**: todos os casos criados em nome de contas em que o usuário é um gerente de contas, independentemente de quem criou o caso. • **Meus casos para consumidores**: casos criados pelo usuário colaborador em

Tradução automática

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

Filtros das Minhas listas

Usuário colaborador	Filtros das Minhas listas
	nome de consumidores ou residências em que o usuário é um gerente de relacionamento. • **Todos os casos de consumidores**: todos os casos criados em nome de consumidores ou residências em que o usuário é um gerente de relacionamento, independentemente de quem criou o caso. Para obter mais informações, consulte Base do modelo de serviços relacionamentos.

Acesso a tarefas de caso

Usuários com a função de agente de tarefa de caso podem exibir e acessar tarefas de caso em listas, painéis e páginas principais.

Use widgets para exibir tarefas de caso em painéis e páginas principais.

Widgets para exibir tarefas de caso

Widget	Informações da tarefa exibidas
Minhas Tarefas de Caso	Este widget inclui as seguintes informações para cada tarefa de caso: • Número da tarefa • Status • Assunto • Prioridade • Número do caso • Descrição resumida do caso
Tarefas de caso do meu grupo	Este widget inclui as seguintes informações para cada tarefa de caso: • Número da tarefa • Status • Assunto • Prioridade • Atribuído a • Número do caso • Descrição resumida do caso

Tradução automática

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

Nota: Se um playbook estiver disponível, o sistema abrirá a tarefa de caso em no playbook. Se nenhum playbook estiver disponível, o sistema abrirá o formulário de Tarefa de caso.

Dependendo das funções atribuídas, os usuários colaboradores podem ver diferentes módulos no CSM Espaço do agente e no CSM Configurable Workspace.

Acesso ao módulo por função

Função	Módulos
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Usuários com a função de agente de tarefa de caso têm acesso a estes módulos: • **Tarefa de caso**: inclui as tarefas de caso às quais o usuário tem acesso. ◦ Minhas Tarefas de Caso ◦ Meus abertos ◦ Não atribuído aos Meus grupos ◦ Minhas tarefas acessíveis • **Clientes**: inclui acesso somente leitura às informações do cliente. ◦ Contas ◦ Parceiros ◦ Contatos ◦ Consumidores ◦ Residências ◦ Membros da família
Visualizador de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Usuários com a função de visualizador de tarefas de caso têm acesso a Todas as tarefas no módulo **Tarefa de caso**.
Visualizador do colaborador de caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Usuários com a função de visualizador de colaborador de caso têm acesso a Minhas tarefas de contribuição no módulo **Tarefa de caso**.
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Usuários com a função de visualizador de caso podem ver os casos aos quais têm acesso no módulo **Casos**.

Acesso do agente de tarefa de caso às informações do cliente

Usuários com a função de agente de tarefa de caso têm acesso somente leitura a algumas informações do cliente para o caso primário.

Tradução automática

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

- Para casos B2B: registros de conta e contato, incluindo endereços, produtos vendidos e base de instalação.
- Para casos B2C: registros de consumidor e residência, incluindo endereços, produtos vendidos, base de instalação e chefe da residência.
- Para casos de local de negócios: registros da organização de serviço, incluindo informações de contato interno.

Informações relacionadas

Funções do usuário colaborador

Configurar usuários colaboradores

Funções do usuário colaborador

O modelo de dados do usuário colaborador usa várias funções que podem ser atribuídas a usuários para controlar o acesso ao caso, as tarefas de caso e as informações relacionadas ao caso com base em diferentes necessidades de negócio.

Essas funções estão incluídas em vários plug-ins diferentes:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Usuário do colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)
- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension)

Consulte as tabelas a seguir para obter descriçõesdetalhadasfunção.

Funções incluídas com o plug-in Atendimento ao cliente

A tabela a seguir lista as funções de colaborador incluídas no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice), junto com suas descrições e funções associadas.

Funções de atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. • Tarefas que foram criadas pelo usuário. Com esta função, o usuário pode:	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

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

Funções de atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
	• Exibir e atualizar tarefas de caso. ◦ Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos. ◦ Atualize o status. ◦ Execute ações adicionais de uma tarefa de caso, como o envio de e-mail. • Crie tarefas de caso e atribua-as a outros usuários. Com esta função, os usuários têm acesso somente leitura às informações do cliente para o caso: • Registros de conta e contato (para casos B2B) • Registros de consumidor e residência (para casos B2C) • Registros da organização de serviço (casos de local de negócios)	
Visualizador de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tarefas de caso. **Nota:** Quando combinado com a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.	
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.	
Editor de colaborador de caso	Esta função fornecerá acesso de gravação limitado a alguns dos	

Tradução automática

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

Funções de atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
[sn_customerservice.case_contributor_editor]	campos no formulário de caso se o usuário tiver acesso de leitura ao caso por meio de outra função. O acesso de gravação limitado está disponível para os seguintes campos: • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Anexos • Mudanças de estado ou fase • Usuários colaboradores • Grupos de colaboradores • Lista de observação • Participantes da lista de anotações de trabalho	
Visualizador do colaborador de caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Esta função fornecerá acesso de leitura a todas as tabelas associadas a um caso se o usuário tiver acesso de leitura ao caso por meio de outra função. O usuário pode acessar o módulo **Todas as tarefas de que participo** no CSM Espaço do agente.	• sn_shn.usuário • wm_read

Tradução automática

Funções incluídas com o plug-in CSM Contributor User

A tabela a seguir lista as funções de colaborador que estão incluídas com o plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) junto com suas descrições e funções associadas.

Funções para o plug-in do usuário colaborador

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer conta.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer consumidor.	sn_customerservice.case_contributor_creator

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

Funções para o plug-in do usuário colaborador

Função	Descrição	Contém as funções
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Esta função permite que usuários com a função snc_internal criem casos para si próprios.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Criador do colaborador do caso [case_contributor_creator]	Esta função permite que os usuários criem casos e está incluída nas funções de colaborador de nível superior.	

Funções incluídas com o plug-in Local de negócios

As funções de colaborador a seguir estão incluídas no plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).

Funções para o plug-in de local de negócios

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para sua organização de serviço (local de negócios). **Nota:** Um colaborador da organização de serviço deve ser membro de uma organização de serviço para criar casos em seu nome.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Funções incluídas com o plug-in Entidades de extensão de base de CS

As funções de colaborador a seguir estão incluídas no plug-in Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension).

Funções para o plug-in de entidades de extensão de base de CS

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Tradução automática

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

Funções para o plug-in de entidades de extensão de base de CS

Função	Descrição	Contém as funções
	Nota: • O plug-in CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) deve ser ativado. • Um colaborador de relacionamento deve ser membro de uma conta, contato ou equipe da residência para criar casos em seu nome.	

Funções adicionais

Funções de colaborador adicional

Função	Descrição	Contém as funções
Visualizador de dados do cliente [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos dados do cliente, incluindo dados de conta, consumidor e residência, e as informações incluídas nas listas relacionadas.	
Usuário do espaço [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso dos seguintes módulos nos espaços do CSM: • Minhas Tarefas de Caso • Tarefas de caso do meu grupo Os usuários também podem: • Use a Assistência do agente para pesquisar artigos de conhecimento (se os Critérios do usuário estiverem definidos para fornecer acesso ao conhecimento). • Criar e-mail (se o usuário tiver acesso de gravação ao registro e à função email_composer).	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • e-mail_composer

Tradução automática

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

Funções de colaborador adicional

Função	Descrição	Contém as funções
	• Exibir modelos de resposta (se os modelos de resposta tiverem sido configurados para o registro. **Nota:** Por padrão, esta função é adicionada à função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent).	

Configurar gestão de acesso de clientes

Certifique-se de que a gestão de acesso do cliente esteja configurada corretamente para o usuário, concluindo todas as tarefas de configuração usando a aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral da gestão de acesso de clientes

A gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso. Você também pode adicionar usuários internos a um caso.

Tarefas de configuração para gestão de acesso de clientes

Tarefa	Descrição
Tabelas e plug-ins do Customer Access Management.	Adicione novas tabelas ou modifique as tabelas existentes para habilitar a gestão de acesso do cliente.
Instale funções com gestão de acesso de cliente.	Use diferentes funções funcionais e granulares predefinidas para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades.
Criar uma definição de responsabilidade	Defina uma função ou responsabilidade que possa oferecer suporte à sua organização e aos usuários na aplicação Customer Service Management (CSM).
Configure o acesso por meio da configuração de acesso de responsabilidade	Simplifique a forma como você cria e atualiza suas definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa na aplicação Customer Service Management (CSM).
Criar configurações de partes relacionadas.	Vincule as responsabilidades da entidade de parte relacionada às definições de responsabilidade adicionando configurações de parte relacionada a um caso.

Gestão de acesso do cliente

A gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso. Você também pode adicionar usuários internos a um caso.

Tradução automática

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

Conforme as necessidades dos setores verticais do setor aumentam, as empresas se deparam com casos de uso complexos. Há cenários de caso de uso em que a gestão de casos pode ser tratada por mais de um contato do cliente. Por exemplo, em um cenário B2C, vamos supor que um solicitante de empréstimo queira adicionar um co-mutuário, fiador e um advogado a uma solicitação de empréstimo imobiliário em que todos tenham o mesmo nível de acesso para responder ao caso relacionado à solicitação de empréstimo. Enquanto em outros casos, os produtos comprados por um cliente podem ter vários departamentos rastreando o produto, como a equipe financeira que rastreia as renovações do produto ou a equipe de operações que rastreia a manutenção do produto.

A gestão de acesso de clientes permite que empresas de setores verticais do setor, como alta tecnologia, telecomunicações, serviços financeiros, governo e fabricação, atendam a esses casos de uso complexos.

A gestão de acesso do cliente ajuda os agentes de atendimento ao cliente a adicionar várias partes relacionadas e fornece a elas níveis variados de acesso a um caso. Ao adicionar partes relacionadas a um caso, os agentes de atendimento ao cliente podem selecionar o tipo de relacionamento. O tipo de relacionamento padroniza a responsabilidade que orienta o nível de acesso das partes relacionadas, como contatos ou consumidores em um caso.

Gestão de acesso do cliente:

- Melhora a experiência do cliente ao permitir que as partes relacionadas rastreiem e colaborem nos casos
- Melhora a eficiência operacional, permitindo que os clientes rastreiem casos de produtos e serviços
- Aumenta a automação concedendo automaticamente acesso a casos com base no acesso ao produto vendido

Informações relacionadas

Configurar gestão de acesso de clientes

Como usar a gestão de acesso de clientes

Tabelas e plug-ins do Customer Access Management

Saiba mais sobre as tabelas e plug-ins que você pode usar com a gestão de acesso de clientes.

O recurso de gestão de acesso do cliente adiciona novas tabelas ou modifica as tabelas existentes. Você pode ativar os seguintes plug-ins que habilitam recursos, como habilitar acesso de contato restrito. Para ativar esses plug-ins, você deve ter a função de administrador. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-ins usados pelo Customer Access Management

Plug-in	Descrição	Tabelas
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Permite que os clientes forneçam serviço e suporte a clientes externos usando vários canais de	• Acesso à conta [sn_csm_account_access] • Caso [sn_customerservice_case] • Grupo Relacionado

Tradução automática

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

Plug-ins usados pelo Customer Access Management

Plug-in	Descrição	Tabelas
	comunicação, como e-mail, web e telefone.	[sn_customerservice_related_party] • Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	• Produto Vendido [sn_install_base_sold_product] • Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party] • Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party]

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
Acesso à conta [sn_csm_account_access] Habilite o acesso restrito a contatos de conta para produtos vendidos e bases de instalação.	Conta [conta_cliente] Conta associada ao produto vendido.
	Restringir acessos do contato Acesso restrito a entidades devido aos contatos associados. Se o valor do campo for **Falso**, os contatos associados à conta poderão ler os produtos vendidos e as bases de instalação associadas à conta. Se o valor do campo for **Verdadeiro**, os contatos associados às contas não terão acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação, a menos que sejam adicionados como um contato no registro ou como uma parte relacionada. Os seguintes contatos têm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação:

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	• Contatos associados ao produto vendido e registros da base de instalação. • Contatos que são adicionados como partes relacionadas com uma responsabilidade de Representante autorizado. • Contatos que pertencem a contas adicionadas como partes relacionadas com uma responsabilidade de conta autorizada.
Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	• Nome • Aplicável a • Tipo • Exclusivo Para obter mais informações sobre os tipos de coluna, consulte Criar uma definição de responsabilidade.
Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	Responsabilidade padrão [sn_customerservice_responsibility_def] Referência à tabela sn_customerservice_responsibility_def. **Nota:** A partir da versão Washington DC, a tabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration] é corrigida para a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata].
Produto Vendido [sn_install_base_sold_product]	Contato [contato_cliente] Contato primário do produto vendido.
	Consumidores Adicionais [additional_consumers] Consumidores adicionais associados ao produto vendido. O campo **Consumidores adicionais** não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
	Usuários Adicionais

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	[additional_users] Usuários adicionais associados ao produto vendido. O campo **Usuários adicionais** não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]	Produto vendido [sn_install_base_sold_product] Produtos e componentes que são vendidos para uma conta ou um consumidor.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Tipo de relacionamento que a parte relacionada tem com o produto vendido.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o usuário tem no produto vendido e nas entidades associadas.
	Consumidor [csm_consumer] Consumidor que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Contato [contato_cliente] Contato que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Conta [conta_cliente] Todos os contatos na conta que têm a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
Entre em contato com o produto vendido [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact]	Produto vendido [sn_install_base_sold_product]

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
Estabelece relacionamentos de contato de conta com os produtos vendidos. **Nota:** A partir da versão Yokohama, a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].	Produtos e componentes que são vendidos para uma conta ou um consumidor.
	Contato [contato_cliente] Contato que tem a responsabilidade atribuída pelo produto vendido.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome para este relacionamento.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o contato tem no produto vendido e nas entidades associadas.
Produto vendido pelo consumidor [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **Nota:** A partir da versão Yokohama, a tabela sn_install_base_m2m_consumer_sold_product foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome para este relacionamento.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso que o consumidor tem ao produto vendido e às entidades associadas.
Caso [sn_customerservice_case]	Consumidores Adicionais [additional_consumers] Consumidores adicionais associados ao caso. O campo **Consumidores adicionais** não é exposto aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
	Usuários Adicionais [additional_users] Usuários adicionais associados ao caso. O campo **Usuários adicionais** não é exposto

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	aos clientes por meio de formulários ou listas e é adicionado por motivos de desempenho.
Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party] **Nota:** A tabela sn_install_base_related_party é extensível e pode ser usada para capturar atributos específicos do setor que correspondem a uma parte relacionada.	Item-base de instalação sn_install_base_item Instâncias do produto configuradas para um cliente.
	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Nível de acesso para instalar a base e informações relacionadas.
	Tipo [sn_customerservice_related_party_configuration] Nome para este relacionamento.
	Usuário sys_user Consumidor, contato, organização de serviço, membro ou usuário interno que tem a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Consumidor [csm_consumer] Consumidor que tem a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Conta [conta_cliente] Todos os contatos na conta que têm a responsabilidade atribuída pela base de instalação.
	Contato [contato_cliente] Contato que é o principal responsável pela base de instalação.
	Organização de serviços

Tradução automática

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

Tabelas usadas pela gestão de acesso do cliente

Tabela	Colunas
	sn_customer_service_organization Organização de serviço que é a principal responsável pela base de instalação.
	Classe classe Tipo de registro.
Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party]	Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] Referência à tabela sn_customerservice_responsibility_def.

Funções instaladas com o Customer Access Management

A gestão de acesso de clientes usa diferentes funções granulares e funcionais predefinidas para estabelecer relacionamentos entre usuários e entidades. As funções granulares e funcionais ajudam a fornecer acesso do usuário às informações e manter a segurança dos dados.

Visão geral de funções funcionais e granulares

As funções funcionais e granulares ajudam a fornecer às partes relacionadas autorizadas acesso ao caso e a contatos adicionais ou acesso de consumidores adicionais ao produto vendido.

As funções granulares fornecem acesso a casos, produtos vendidos e entidades relacionadas. Uma ou mais funções granulares podem ser agrupadas como uma função funcional para executar uma ação significativa. A vinculação de várias funções granulares a uma função funcional permite que você crie suas próprias regras de acesso aplicando as funções granulares e funcionais a várias entidades Customer Service Management (CSM).

Um modelo granular ajuda a proteger os dados concedendo o nível necessário de acesso às entidades CSM relevantes. Com essa funcionalidade, cada função está associada a um conjunto de privilégios ou responsabilidades que determinam o acesso dos usuários a determinadas informações. Você pode definir políticas granulares que autorizam indivíduos a fazerem seus trabalhos de forma eficiente e eficaz, o que ajuda a melhorar a experiência do cliente.

Funções e descrições

Funções funcionais são um conjunto de funções granulares necessárias para executar uma função que requer acesso em várias entidades. A tabela a seguir lista as funções funcionais para gestão de acesso de clientes.

Tradução automática

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

Funções funcionais

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.	sn_customerservice.case_write_granular
Consumidor autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.	sn_customerservice.case_write_granular
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_employee]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.	sn_customerservice.case_write_granular
Contato autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso para exibir o produto vendido e os itens-base de instalação associados, criar casos e acessar casos relacionados do produto vendido. Além disso, esta função fornece acesso a partes relacionadas ao produto vendido, itens-base de instalação afetados e gerencia solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Tradução automática

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

Funções funcionais

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
Consumidor autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Gestão da base de instalação ao Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso para exibir o produto vendido e os itens-base de instalação associados, criar casos e acessar casos relacionados ao produto vendido. Além disso, esta função fornece acesso a partes relacionadas ao produto vendido, itens-base de instalação afetados e gerencia solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consumer • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Contato autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Gestão da base de instalação ao Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece ao contato acesso para exibir a base de instalação e os produtos vendidos associados quando adicionado como uma parte relacionada. Além disso, permite que o contato crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados. A criação de caso só será permitida se o contato e a base de instalação pertencerem à mesma conta.	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Consumidor autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Gestão da base de instalação ao Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece ao consumidor acesso para exibir a base de instalação e os produtos vendidos associados quando adicionado como uma parte relacionada. Além disso, permite que o usuário crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Tradução automática

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

Funções funcionais

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
Colaborador autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função permite que o usuário interno exiba a base de instalação e os produtos vendidos associados quando adicionado como uma parte relacionada. Além disso, permite que o usuário crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Membro autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função permite que o membro da organização de serviço exiba a base de instalação e os produtos vendidos associados quando adicionado como parte relacionada. Além disso, permite que o usuário crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Conta autorizada da base de instalação	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Fornece acesso a todos os contatos da conta para exibir a base de instalação e os produtos vendidos associados quando adicionada como parte relacionada. Além disso, permite que o contato crie e gerencie casos para os registros de base de instalação relacionados. A criação de caso só será permitida se o contato e a base de instalação pertencerem à mesma conta.	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Organização do serviço de base de instalação	Gestão da base de instalação do	Fornece acesso a todos os membros da organização de serviço para exibir a base de instalação e	• sn_customerservice.case_write_granula • sn_install_base.install_base_related_par • sn_install_base.sold_product_read_gran

Tradução automática

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

Funções funcionais

Título da função [name]	Plug-ins necessários	Descrição	Contém as funções
	Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	seus produtos vendidos associados quando adicionados como uma parte relacionada. Além disso, permite que os usuários gerenciem casos para os registros de base de instalação relacionados.	• sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

A tabela a seguir lista as funções granulares para gestão de acesso de clientes.

Funções granulares

Título da função [name]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
Leitura de produto vendido [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao produto vendido.	Nenhum(a)
Leitura de contato do produto vendido [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular a partes relacionadas do produto vendido.	Nenhum(a)
Gravação de contato do produto vendido [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de gravação granular a partes relacionadas do produto vendido.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
Leitura do consumidor do produto vendido [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular a consumidores adicionais do produto vendido e partes relacionadas ao produto vendido.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [name]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
Gravação do consumidor do produto vendido [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de gravação granular a consumidores adicionais do produto vendido e partes relacionadas ao produto vendido.	sn_install_base.sold_product_consumer_r
Leitura de caso [sn_customerservice.case_read_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao caso.	Nenhum(a)
Criar casos [sn_customerservice.case_create_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de criação granular ao caso.	sn_customerservice.case_read_granular
Gravação de caso [sn_customerservice.case_write_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de gravação granular ao caso.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
Gravação de parte relacionada ao caso [sn_customerservice.case_interested_party_write_granular]	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Esta função fornece acesso de gravação granular às partes relacionadas ao caso.	Nenhum(a)
Leitura da base de instalação [sn_install_base.install_base_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular à base de instalação.	Nenhum(a)
Leitura de parte relacionada à base de instalação [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular para instalar registros de partes relacionadas de base.	Nenhum(a)
Gravação de parte relacionada à base de instalação [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente	Esta função fornece acesso de gravação granular para instalar registros de partes relacionadas de base.	[sn_install_base.install_base_related_part]

Tradução automática

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

Funções granulares

Título da função [name]	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções
	[com.snc.install_base]		
Leitura de produto instalado [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Esta função fornece acesso de leitura granular ao produto instalado.	Nenhum(a)

Informações relacionadas

Atribuir funções granulares a uma função funcional

Atribuir funções granulares a uma função funcional

Atribua funções granulares a uma função funcional para ajudar a fornecer às partes relacionadas autorizadas acesso ao caso e fornecer contatos adicionais e consumidores adicionais com acesso ao produto vendido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_user_role.list`.
2. No campo **Pesquisar**, insira `*authorized`.
   Você pode ver a lista de funções funcionais fornecidas no sistema de base.
3. Selecione a função funcional que você deseja personalizar.
4. Na lista relacionada Contém funções, selecione **Editar** e adicione a função granular desejada à função funcional.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   A função granular é adicionada à função funcional.

Criar uma definição de responsabilidade

Uma responsabilidade, ou definição de responsabilidade, especifica a função ou a função que um usuário tem em uma entidade, determinando o acesso por meio de relacionamentos. Ao criar um relacionamento, os usuários recebem responsabilidades específicas que concedem acesso à entidade e suas entidades relacionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estiver usando o recurso Base do modelo de serviços, também poderá criar as definições de responsabilidade a serem usadas em relacionamentos com clientes e consumidores. Para obter mais informações sobre como configurar Base do modelo de serviços, consulte Como configurar o Base do modelo de serviços.

Tradução automática

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

A tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] é compatível com Domain Separation. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Separação de domínios e Customer Service Management.

Nota: A partir da versão Vancouver, a tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def] é corrigida para a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de definição de responsabilidade

Campo	Definição
Nome	Nome da responsabilidade.
Aplicável a	Tipo de persona ao qual a responsabilidade se aplica, como gerentes ou agentes de atendimento ao cliente.
Tipo	Tipo de usuários aos quais a responsabilidade pode ser atribuída: ◦ Usuário: selecione **Usuário** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um funcionário. Ao atribuir este tipo, a lista de usuários disponíveis vem da tabela Usuários [sys_users]. ◦ Contato: selecione **Contato** se esta responsabilidade deve ser atribuída a um contato do cliente. Ao atribuir esta função, a lista de usuários disponíveis vem da tabela Contatos [customer_contact]. ◦ Nenhum: selecione **Nenhum** se esta definição de responsabilidade for usada ao criar relacionamentos entre consumidores. **Nota:** Somente as definições de responsabilidade com **o Tipo** definido como **Usuário** podem ser usadas nos seguintes Base do modelo de serviços relacionamentos: ◦ Membro da Equipe de Contas ◦ Membro da Equipe do cliente ◦ Membro da Equipe da Residência
Exclusivo	Opção que você pode selecionar para desabilitar as entradas duplicadas para a definição de responsabilidade.

4. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Base do modelo de serviços responsabilidades

Lista de responsabilidades fornecida com o sistema de base

Lista de responsabilidades fornecidas com o sistema de base.

Tradução automática

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

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado em Relacionamento	Função necessária	Compatível com a configuração de acesso de responsabilidade
Gerente de Conta	Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base_extension]	Membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member]	• Agente de relacionamento [sn_customerserv • Colaborador de relacionamento [sn_customerserv	Sim **Nota:** No momento, as configurações de acesso de responsabilidade estão desabilitadas em Yokohama.
Gerente de Relacionamento	Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base_extension]	• Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user] • Membro da equipe da residência [sn_customer_rel_household_to_user]	• Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent] • Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Não
Conta autorizada	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]	Contato autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Não
		Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party]	Contato autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	
Representante Autorizado	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]	• Contato autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_contact] • Consumidor autorizado do produto vendido [sn_install_base.sold_product_authorized_consum	Não

Tradução automática

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

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado em Relacionamento	Função necessária	Compatível com a configuração de acesso de responsabilidade
		Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party]	• Contato autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_contact] • Consumidor autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	
		Parte relacionada [sn_customerservice_related_party]	• Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact] • Consumidor autorizado de caso [sn_customerservice.case_authorized_consumer] • Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	
		Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Consumidor [csm_consumer]	
		Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Consumidor [csm_consumer]	
Técnico Preferencial	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member]	N/D	Não
Agente de suporte primário	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member]	N/D	Não
Gerenter de suporte	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe	N/D	Não

Tradução automática

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

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado em Relacionamento	Função necessária	Compatível com a configuração de acesso de responsabilidade
		de contas [sn_customerservice_team_member]		
Contato de ativo	Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member]	N/D	Não
Organização de serviço autorizada	Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] **Nota:** Você deve instalar com.snc.service_organization para ativar o plug-in com.snc.install_base.	Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party]	Membro autorizado da base de instalação [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Não
Gerente de relacionamentos do local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Gerente de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Não
Colaborador do local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributo	Não
Agente do consumidor local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Não
Agente do local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Não
Executante do gerente do local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Não

Tradução automática

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

Tabela de responsabilidade

Responsabilidade	Plug-in	Usado em Relacionamento	Função necessária	Compatível com a configuração de acesso de responsabilidade
Colaborador do gerente local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contrib	Não
Agente de suporte do local	Local de negócios [com.snc.business_organization]	Responsabilidade do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Agente de suporte do local [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	Não

Configure o acesso por meio da configuração de acesso de responsabilidade

Simplifique a forma como você cria e atualiza suas definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa na aplicação Customer Service Management (CSM). Essa estrutura permite que você selecione o nível de acesso para cada responsabilidade, aproveitando recursos com baixo código ou sem código, o que reduz o tempo necessário para a criação de scripts.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Configuração de acesso de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_access_config] é usada para armazenar os metadados da configuração de acesso de responsabilidade. Esta configuração especifica o nível de acesso e as entidades que podem ser acessadas por uma responsabilidade específica. Para obter mais informações sobre como criar uma definição de responsabilidade, consulte Criar uma definição de responsabilidade. A necessidade de separação de domínio na configuração de registros de acesso é determinada pelo domínio da responsabilidade referenciada.

Nota: A partir da versão Yokohama, a criação e atualização de definições de responsabilidade e configurações de acesso usando a estrutura de responsabilidade declarativa está desativada.

Funções granulares e entidades compatíveis para estrutura de responsabilidade

A partir da versão Yokohama, várias funções granulares em nível de módulo foram introduzidas para simplificar a definição e a configuração da estrutura de responsabilidade. Essas novas funções granulares simplificam as tarefas, eliminando a necessidade de criar listas de controle de acesso (ACLs) personalizadas na tabela de destino quando uma ACL de responsabilidade já está em vigor. Essa mudança promove um processo de migração mais direto e declarativo.

Tradução automática

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

Funções granulares para acesso por meio de entidades

As funções granulares fornecem acesso Criar, Ler e Atualizar (CRU) em entidades, com base nas permissões de acesso definidas para cada responsabilidade na estrutura de responsabilidade declarativa.

Funções granulares	Descrição
sn_customerservice.cust_data_resp_granular	Fornece acesso granular a entidades básicas relacionadas ao cliente (incluindo contas, contatos, consumidores e residências) por meio da estrutura de responsabilidade.
sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	Fornece acesso granular ao caso e entidades relacionadas por meio da estrutura de responsabilidade.
sn_install_base.resp_granular	Fornece acesso granular a itens-base instalados, produtos vendidos e entidades relacionadas por meio da estrutura de responsabilidade.
sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular	Fornece acesso granular a contratos, direitos e entidades relacionadas por meio da estrutura de responsabilidade.

Funções granulares e entidades compatíveis

Funções granulares são projetadas com base em conjuntos de recursos e podem ser usadas para fornecer acesso a tabelas ou entidades compatíveis por meio da estrutura de responsabilidade.

Conjunto de recursos	Função granular	Tabelas/entidades compatíveis
Dados do cliente	sn_customerservice.cust_data_resp_granular	• Conta [customer_account] • Membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member] • Endereço da conta [account_address_relationship] • Acesso à conta [sn_csm_account_access] • Relacionamento de conta [account_relationship] • Relacionamento de contato [sn_customerservice_contact_relationship] • Contato [customer_contact] • Consumidor [csm_consumer] • Consumidor de conta [sn_acct_consumer_account_consumer]

Tradução automática

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

Funções granulares e entidades compatíveis

Funções granulares são projetadas com base em conjuntos de recursos e podem ser usadas para fornecer acesso a tabelas ou entidades compatíveis por meio da estrutura de responsabilidade.

Conjunto de recursos	Função granular	Tabelas/entidades compatíveis
		• Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location] • Escalação [sn_customerservice_escalation] • Local [cmn_location]
Gestão de casos	sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular	• Caso [sn_customerservice_case] • Tarefa [sn_customerservice_task] • ANS de tarefa [task_sla] • Escalação [sn_customerservice_escalation] • Ordem de serviço [wm_order]
Gestão de base de instalação	sn_install_base.resp_granular	• Produto instalado [sn_install_base_m2m_installed_product] • Base de instalação afetada [sn_install_base_m2m_affected_install_base • Item-base de instalação [sn_install_base_item] • Produto vendido coberto [sn_install_base_m2m_contract_sold_produ • Produto vendido [sn_install_base_sold_product] • Parte relacionada à base de instalação [sn_install_base_related_party] • Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party • Contato de ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact] • Ativo [alm_asset]

Tradução automática

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

Funções granulares e entidades compatíveis

Funções granulares são projetadas com base em conjuntos de recursos e podem ser usadas para fornecer acesso a tabelas ou entidades compatíveis por meio da estrutura de responsabilidade.

Conjunto de recursos	Função granular	Tabelas/entidades compatíveis
Contratos e direitos	sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular	• Contrato [ast_contract] • Direito [service_entitlement]

Funções do sistema que contêm funções granulares de responsabilidade

Funções do sistema e funções granulares relacionadas

Funções do sistema	Funções granulares
sn_customerservice.relationship_contributor	• sn_customerservice.cust_data_resp_granular • sn_install_base.resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular
sn_customerservice.relationship_agent	• sn_customerservice.cust_data_resp_granular • sn_install_base.resp_granular • sn_customerservice.case_mgmt_resp_granular • sn_customerservice.contract_entitlement_resp_granular

Criar configurações de partes relacionadas

As configurações de partes relacionadas definem o título de um relacionamento entre uma entidade e uma organização ou usuário. Essas configurações também permitem vincular tipos de partes relacionadas a definições de responsabilidade para conceder acesso conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração de Grupo Relacionado**.
2. Para criar uma configuração de parte relacionada, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de configuração de parte relacionada

Campo	Descrição
Nome	Tipo de configuração de parte relacionada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela atribuída com a configuração de parte relacionada.
Tipo de Entidade	Tipo de entidade, como uma conta, um consumidor ou um produto.
Condição de Referência	Condição de filtro para definir a configuração da parte relacionada. No campo **Condição de referência**, você pode selecionar **Adicionar condição de filtro** ou **Adicionar cláusula "OU"**.
Responsabilidade padrão	Nível de acesso a diferentes entidades e informações relacionadas. **Nota:** Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o campo **Responsabilidade** é preenchido automaticamente a partir da responsabilidade padrão associada ao tipo de parte selecionado.
Ordem padrão	Valor numérico fornecido para estabelecer a prioridade do relacionamento. **Nota:** Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o campo **Pedido** é preenchido automaticamente a partir da ordem padrão associada ao tipo de parte selecionado.

4. Selecione **Enviar**.

Lista de configurações de partes relacionadas fornecidas com o sistema de base

As configurações de partes relacionadas para diferentes entidades fornecidas com o sistema de base são listadas nas tabelas a seguir.

Configurações de partes relacionadas para casos

Os tipos e responsabilidades dos casos estão listados na tabela a seguir.

Casos

Tipo	Responsabilidade padrão
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Colaborador autorizado	Representante Autorizado
Contato listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

Configurações de partes relacionadas para produtos vendidos

Os tipos e responsabilidades dos produtos vendidos estão listados na tabela a seguir.

Produtos Vendidos

Tipo	Responsabilidade padrão
Conta autorizada	Conta autorizada

Tradução automática

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

Produtos Vendidos

Tipo	Responsabilidade padrão
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Conta listada	Não aplicável
Contato listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável

Configurações de partes relacionadas para bases de instalação

Os tipos e responsabilidades das bases de instalação estão listados na tabela a seguir.

Bases de instalação

Tipo	Responsabilidade padrão
Conta autorizada	Conta autorizada
Contato autorizado	Representante Autorizado
Consumidor autorizado	Representante Autorizado
Colaborador autorizado	Representante Autorizado
Membro autorizado	Representante Autorizado
Organização de serviço autorizada	Organização de serviço autorizada
Conta listada	Não aplicável
Contato listado	Não aplicável
Consumidor listado	Não aplicável
Colaborador listado	Não aplicável
Membro listado	Não aplicável
Organização de serviço listada	Não aplicável

Para obter mais informações sobre partes relacionadas à base de instalação, consulte Adicionar partes relacionadas a um item-base de instalação.

Configurações de partes relacionadas para membros da equipe de contas

Os tipos e responsabilidades do membro da equipe de contas estão listados na tabela a seguir.

Membros da Equipe de Contas

Tipo	Responsabilidade padrão
Gerente de Conta	Gerente de Conta
Técnico Preferencial	Técnico Preferencial
Agente de suporte primário	Agente de suporte primário

Tradução automática

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

Membros da Equipe de Contas

Tipo	Responsabilidade padrão
Gerenter de suporte	Gerenter de suporte

Configurações de partes relacionadas para relacionamentos de contato

Os tipos e responsabilidades do relacionamento de contato estão listados na tabela a seguir.

Relacionamentos de Contato

Tipo	Responsabilidade padrão
Contato de ativo	Contato de ativo

Configurações de partes relacionadas para relacionamentos de consumidor

Os tipos e responsabilidades do relacionamento do consumidor estão listados na tabela a seguir.

Relacionamentos com o Consumidor

Tipo	Responsabilidade padrão
Representante Autorizado	Representante Autorizado

Configurações de partes relacionadas para relacionamentos de membros da residência

Os tipos e responsabilidades do relacionamento entre membros da residência estão listados na tabela a seguir.

Relacionamentos de Membro da Residência

Tipo	Responsabilidade padrão
Representante Autorizado	Representante Autorizado

Configurações de partes relacionadas para organizações de serviço

Os tipos e responsabilidades das organizações de serviço estão listados na tabela a seguir.

Organizações de serviço

Tipo	Responsabilidade padrão
Agente do local	Agente do local
Agente do consumidor local	Agente do consumidor local
Colaborador do local	Colaborador do local
Colaborador do gerente local	Colaborador do gerente local
Executante do gerente do local	Executante do gerente do local

Tradução automática

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

Organizações de serviço

Tipo	Responsabilidade padrão
Agente de suporte do local	Agente de suporte do local
Membro listado	Não aplicável

Nota:

- Sempre que um registro de parte relacionada é criado, o campo **Responsabilidade** é preenchido automaticamente a partir da responsabilidade padrão associada ao tipo de parte selecionado. Da mesma forma, o campo **Ordem** é preenchido automaticamente a partir da ordem padrão associada ao tipo de participante selecionado.
- Os tipos de função listados não têm nenhuma responsabilidade. Como a função e a responsabilidade corretas determinam o acesso, as partes relacionadas não terão acesso se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco.

Preencher o campo Tipo em tabelas de relacionamento usando o script de correção

Aproveite o script de correção para adicionar e gerenciar o campo **Tipo** em tabelas de relacionamento. Este script simplifica o mapeamento de dados e aprimora a consistência do registro em todo o sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Yokohama, um novo campo opcional **de Tipo** foi adicionado à tabela de membros da equipe de contas [sn_customerservice_team_member], que anteriormente incluía os campos **Conta**, **Usuário**e **Responsabilidade**. Este script de correção se aplica a todas as tabelas de relacionamento no sistema de base.

O campo **Tipo** faz referência à tabela de configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration], uma tabela de metadados que permite aos administradores definir uma **configuração de tipo** para cada responsabilidade. Este campo permite que os administradores atribuam nomes comerciais significativos às responsabilidades, reduzindo a duplicação. Ao fazer referência interna à mesma responsabilidade, o campo **Tipo** simplifica o gerenciamento de dados e melhora a consistência do registro.

Você pode usar o procedimento a seguir para preencher o campo **Tipo** usando o script de correção.

Procedimento

1. Identifique valores de responsabilidade distintos na tabela de relacionamento que você deseja atualizar.
2. Crie registros de configuração de tipo correspondentes na tabela de configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration].
3. Execute o seguinte script de correção para preencher o campo **Tipo**.

```
fixRelatedPartyTypeField(String tableName, String appliesTo, String
 entityType, String typeField, String responsibilityField)
/**
  * Fixes the related party type field in the specified table.
  *
```

Tradução automática

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

```
 * @param tableName  The name of the table to update.
 * @param appliesTo  The value for the applies_to field.
 * @param entityType The value for the entity_type field.
 * @param typeField  The name of the type field to update. If null,
defaults to FIELD_TYPE.
 * @param responsibilityField The name of the responsibility field to
update. If null, defaults to FIELD_RESPONSIBILITY.
 */
```

Resultados
O script de correção:

- Preenche automaticamente o campo **Tipo** para registros correspondentes na tabela de relacionamento selecionada.
- Mapeia as responsabilidades existentes para os registros de configuração de tipo correspondentes.
- Processa atualizações em lotes para desempenho otimizado.
- Atualizações de logs para referência.

Nota: Para grandes volumes de registro, execute o script de correção durante o tempo de inatividade do sistema para evitar impactos no desempenho.

Você pode preencher manualmente o campo **Tipo** navegando até a tabela de configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration] e criando registros de configuração de tipo para cada responsabilidade distinta.

Example:
Suponha que você queira preencher o campo **Tipo** na tabela membro da equipe de conta [sn_customerservice_team_member], em que a tabela usa as seguintes responsabilidades:

- Gerente de contas 1
- Gerente de contas 2
- Gerente de contas 3

1. Navegue até a tabela de configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration].
2. Crie três registros de configuração de tipo, um para cada responsabilidade.
3. Executar o script de correção que automaticamente:
   - Mapeia cada responsabilidade para o **Tipo**correspondente.
   - Preenche o campo **Tipo** para todos os registros na tabela membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member].

Corrigir atribuições de função de usuário externo

Você pode ter usuários externos (contatos ou consumidores) em sua instância aos quais foram atribuídas funções internas. Em caso afirmativo, você pode usar a configuração assistida Customer Service Management para avaliar e corrigir essas atribuições de função conforme necessário.

Como usuários externos com funções internas podem resultar em problemas de acesso, é recomendável que usuários externos sejam atribuídos somente a funções externas.

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

Use as tarefas na categoria de configuração assistida Corrigir atribuição de função de usuário externo para avaliar os contatos e consumidores com as seguintes atribuições de função:

- Somente a função snc_internal.
- A função snc_internal e uma ou mais funções externas.
- A função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais.
- A função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais.

Revise a lista de usuários em cada grupo e marque esses usuários com atribuições de função incorretas. Em seguida, execute o trabalho agendado para corrigir as atribuições de função.

Nota: Você também pode revisar e atualizar funções de usuário externo usando uma lista baseada em consulta. Para obter mais informações, consulte KB0829930 .

Como usar a configuração assistida para corrigir atribuições de função de usuário externo

Com a função de administrador do sistema, você pode usar a configuração assistida para corrigir atribuições de função de usuário externo.

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução**.

   A página Corrigir atribuição de função de usuário externo é aberta com uma lista de tarefas para avaliar grupos de usuários externos.
4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

A tabela a seguir descreve as diferentes tarefas de configuração na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo.

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

Tarefa	Descrição
Usuários externos com possível atribuição de função interna não intencional	Este é um conjunto de contatos e consumidores com as seguintes atribuições de função: • Somente a função snc_internal. • A função snc_internal e uma ou mais funções externas. É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Revise os contatos nesta lista e corrija a atribuição de função conforme necessário.

Tradução automática

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

Corrigir tarefas de atribuição de função de usuário externo

Tarefa	Descrição
Usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais	Este é um conjunto de contatos e consumidores que têm as seguintes atribuições de função: • A função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais. • A função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais. É recomendável que você não atribua funções internas e externas ao mesmo usuário. Revise os usuários nesta lista e corrija a atribuição de função conforme necessário.
Usuários externos com atribuições de função internas intencionais	Este é um conjunto de contatos e consumidores que têm a função snc_internal que está contida por outra função. É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Revise os usuários nesta lista e corrija as atribuições de função conforme necessário.
Evite essas atribuições de função no futuro	Para impedir que usuários externos sejam atribuídos à função snc_internal no futuro, habilite a seguinte propriedade: *glide.security.explicit_roles.enable_internal_use* Clique em **Configurar** para navegar até a propriedade e verificar se o valor é verdadeiro. Se falso, defina o valor como verdadeiro.

Tradução automática

Corrigir funções para usuários externos com possíveis atribuições de função internas não intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que podem ter atribuições de função internas não intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que podem ter as seguintes atribuições de função:

- somente função snc_internal
- Função snc_internal e uma ou mais funções externas

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

Nota: Esta tarefa de configuração assistida usa trabalhos agendados para identificar e corrigir atribuições de função. Ao corrigir atribuições de função, o trabalho agendado corrige 3.000 usuários por vez. Se houver mais de 3.000 usuários neste grupo, altere a configuração do trabalho para que ele seja executado periodicamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e, em seguida, clique em **Usuários externos com possível atribuição de função interna não intencional**.
3. Execute o trabalho agendado para marcar usuários que podem ter atribuições de função de usuário não intencionais.
   Os usuários são marcados com o marcador **Ext-user-non-intentional**.
4. Revise a lista de usuários marcados e remova o marcador de todos os usuários para os quais você não precisa corrigir atribuições de função.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna Marcador.
5. Execute o trabalho agendado para corrigir as atribuições de função dos usuários com o marcador **Ext-user-non-intentional**.
   Este trabalho programado faz as seguintes mudanças:
   - Somente para usuários com a função snc_internal, ele remove a função snc_internal e adiciona a função snc_external.
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções externas, ele remove a função snc_internal.

   Este trabalho agendado executa todas as regras de negócio de inserção/exclusão na tabela Função do usuário [sys_user_has_role].

Corrigir funções para usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que podem ter atribuições de função internas intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que podem ter as seguintes atribuições de função:

- Função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais
- Função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais

Nota: Esta tarefa de configuração assistida usa trabalhos agendados para identificar e corrigir atribuições de função. Ao corrigir atribuições de função, o trabalho agendado corrige 3.000 usuários por vez. Se houver mais de 3.000 usuários neste grupo, altere a configuração do trabalho para que ele seja executado periodicamente.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e selecione **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, selecione **Introdução** e, em seguida, selecione **Usuários externos com possíveis atribuições de função internas intencionais**.
3. Execute o trabalho agendado para marcar usuários que podem ter atribuições de função de usuário intencionais.
   Os usuários são marcados com o marcador **Ext-user-intentional**.
4. Revise a lista de usuários marcados e remova o marcador de todos os usuários para os quais você não precisa corrigir atribuições de função.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna Marcador.
5. Execute o trabalho agendado para corrigir as atribuições de função dos usuários com o marcador **Ext-user-intentional**.
   Este trabalho programado faz as seguintes mudanças:
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções internas adicionais, ele remove a função snc_internal e todas as outras funções internas e adiciona a função snc_external.
   - Para usuários com a função snc_internal e uma ou mais funções internas e externas adicionais, ele remove a função snc_internal e todas as outras funções internas.

   Este trabalho agendado executa todas as regras de negócio de exclusão na tabela Função do usuário [sys_user_has_role].

Corrigir funções para usuários externos com atribuições de função internas intencionais

Revise e corrija funções para usuários externos que tenham atribuições de função internas intencionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É recomendável que você não atribua funções internas a usuários externos. Use este procedimento para revisar e corrigir os contatos e consumidores que têm as seguintes atribuições de função:

Função snc_internal que está contida por outra função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e, em seguida, clique em **Usuários externos com atribuições de função internas intencionais**.
3. Execute o trabalho agendado para marcar usuários que têm atribuições de função de usuário intencionais.
   Os usuários são marcados com o marcador **Ext-user-contained-role**.
4. Revise a lista de usuários marcados.
5. Corrija manualmente as atribuições de função dos usuários desejados.

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

Impedir futuras atribuições de função interna para usuários externos

Habilite uma propriedade para impedir que usuários externos sejam atribuídos à função snc_internal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Corrigir atribuição de função de usuário externo, clique em **Introdução** e, em seguida, clique em **Evitar essas atribuições de função no futuro**.
3. Defina a propriedade *glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist* como verdadeira.

Dados do produto

Configure os dados de produto do Customer Service Management, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar dados do produto	Configure os dados do produto da sua empresa, incluindo: • Modelos de produto: bens ou serviços que sua empresa vende e oferece suporte. • Produtos vendidos: os produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. • Itens-base de instalação: itens que representam as instâncias que foram instaladas ou provisionadas para um cliente. • Produtos instalados: informações sobre produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados.
Configurar ativos	Um ativo é um produto ou instância específica compatível com uma conta ou consumidor.
Criar relacionamentos de contato de ativo	Atribua um ativo a um contato do cliente que seja responsável por gerenciar esse ativo.
Criar contratos de serviço	Os contratos de serviço definem o tipo de suporte que as contas e os consumidores recebem para seus produtos.
Configurar direitos	Os direitos definem o tipo de suporte que uma conta ou consumidor recebe,

Tradução automática

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

Configuração de usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
	bem como os canais de comunicação compatíveis.
Como configurar o Suporte pós-vendas	Use a aplicação Suporte pós-vendas para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.
Use Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente para gerenciar o ciclo de vida dos produtos vendidos	Esta aplicação permite atualizar as configurações existentes e modificar, suspender, retomar ou desconectar os produtos vendidos e sua hierarquia completa.
Criar Fluxos de trabalho do Gestão de vendas e pedidos para produtos e serviços	Use esses fluxos de trabalho para analisar oportunidades de negócios e leads de clientes, bem como os requisitos de cobrança, suporte e manutenção após a conclusão de uma venda.

Configurar dados do produto

Configure os dados do produto, incluindo modelos de produto, produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Modelos de produto:** um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

  Nota: Os modelos de produto exigem o plug-in Gestão de modelos (com.snc.model).

- **Produtos vendidos:** os produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor.
- **Itens-base de instalação:** itens que representam as instâncias que foram instaladas ou provisionadas para um cliente.
- **Produtos instalados:** forneça informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Use produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação.

Procedimento

- Você pode importar os seguintes dados do produto usando a configuração assistida.
  - Importar modelos de produto com configuração assistida
  - Importar produtos vendidos com configuração assistida
  - Importar itens-base de instalação com a configuração assistida
  - Importar produtos instalados com a configuração assistida
- Você pode criar dados de produto usando a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

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

- Criar um modelo de produto
- Criar produtos vendidos
- Criar itens-base de instalação
- Criar produtos instalados

- Você pode configurar os seguintes relacionamentos e associações após importar ou criar dados do produto:
  - Modelos de produtos
    - Associar ofertas de serviço a modelos de produto
    - Configurar modelo de produto e relacionamentos de item do catálogo
  - Produtos vendidos
    - Associar ofertas de serviço a produtos vendidos
    - Associar produtos vendidos a contratos

Modelos de produtos

Configure modelos de produto, como serviço, hardware, software ou consumíveis que sua empresa vende e oferece suporte.

Tarefa	Descrição
Importar modelos de produto com configuração assistida	Prepare e importe dados para cada tipo de modelo de produto em uma tabela diferente.
Criar um modelo de produto	Crie um registro para uma versão ou configuração específica de um tipo de produto que sua empresa vende e oferece suporte.
Associar serviços a modelos de produto	Associe uma ou mais ofertas de serviço a um modelo de produto para permitir que os clientes escolham ofertas de serviço para produtos.
Configurar modelo de produto e relacionamentos de item do catálogo	Crie relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo para que seus clientes possam solicitar serviços para produtos.

Importar modelos de produto com configuração assistida

Um produto é um tipo de bem ou serviço que sua empresa vende e oferece suporte. Os modelos de produto identificam diferentes tipos de produtos, como serviço, hardware, software ou consumíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações de cada tipo de modelo de produto são armazenadas em uma tabela diferente. Por exemplo, os modelos de produto de serviço são armazenados na tabela Modelo de Serviço [cmdb_service_product_model].

Nota: Os modelos de produto exigem o plug-in Gestão de modelos (com.snc.model).

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar modelos de produto**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar um modelo de produto

Crie um registro para um tipo de produto que sua empresa vende e oferece suporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: model_manager

Confirme se o plug-in Gestão de modelo (com.snc.model) está instalado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de produto é uma versão ou configuração específica de um produto. Crie modelos de produto hierárquicos que representam o conjunto de produtos que sua organização oferece aos clientes e defina relacionamentos entre diferentes modelos de produto. Defina se um produto é rastreado como um ativo, um IC ou ambos. Além disso, identifique ou crie as classes de IC e ativo para capturar informações de configuração para modelos de produto.

Os modelos de produto fornecem aos agentes de atendimento ao cliente e aos clientes um entendimento comum dos produtos que estão sendo usados por um cliente específico. Os clientes podem exibir os produtos comprados no Portal de atendimento ao cliente e abrir casos para quaisquer problemas que estejam enfrentando.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Modelos de produtos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de modelo de produto a ser criado:
   - **Modelo da aplicação**
   - **Modelo de Consumível**
   - **Modelo de Contrato**
   - **Instalação**
   - **Hardware**
   - **Serviço**
   - **Software**
4. Preencha os campos do modelo de produto selecionado conforme apropriado. Consulte Campos de formulário de modelo para obter as descrições dos campos.
5. Selecione **Enviar**.

Nota: Na lista relacionada **Produto vendido**, você pode ver todas as contas e consumidores para os quais o modelo de produto foi vendido.

Tradução automática

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

Associar serviços a modelos de produto

Permita que os clientes selecionem serviços para produtos associando serviços a modelos de produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de produto pode ter vários serviços associados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Modelos de produtos**.
2. Selecione um modelo de produto.
3. Configure o formulário para exibir a lista relacionada de serviços.
   Para obter mais detalhes, consulte Adição de uma lista relacionada a um formulário .
4. Na lista relacionada Serviços, clique em **Novo** ou **Editar** para adicionar uma oferta de serviço existente ao modelo de produto.

Configurar modelo de produto e relacionamentos de item do catálogo

Permita que os clientes solicitem serviços para os produtos que possuem. Crie definições para os serviços que oferecem suporte aos seus produtos e configure as definições de serviço para associá-las aos produtos e itens do catálogo apropriados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o recurso Definições de serviço para criar definições para os serviços que são oferecidos para oferecer suporte a seus produtos. Este recurso está disponível com o plug-in Tipos de caso de atendimento ao cliente.

Nos Portais do cliente e do consumidor, os usuários finais podem selecionar os serviços disponíveis no Widget do portal de serviços. A seleção de um serviço exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. O envio do produtor de registro cria um caso do tipo de caso correto.

Procedimento
1. Crie uma definição de serviço.
2. Associe um produto a uma definição de serviço.
3. Associe um ou mais itens do catálogo a uma definição de serviço.

Informações relacionadas

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Configuração da base de instalação

Rastreie quais produtos e serviços foram comprados por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

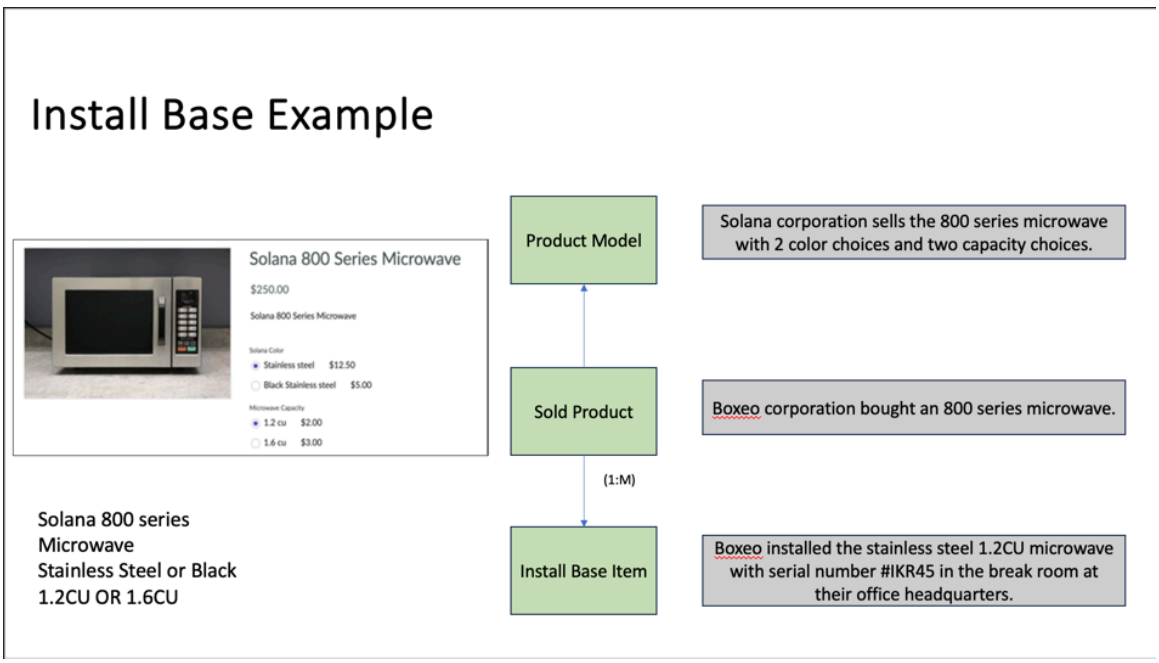
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Instale o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) a partir do ServiceNow Store.

Capture a base de instalação de um cliente criando produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados. Isso permite que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem os problemas até o produto relevante, as instâncias desse produto e outras entidades que afetam seu funcionamento.

Antes de configurar sua base de instalação, crie os dados do produto criando ou importando modelos de produto. Para obter mais informações, consulte Configurar dados do produto.

Como usar o gerenciamento de base de instalação

Este exemplo mostra o resumo da compra do cliente no micro-ondas Solana.



Existem três partes para configurar sua base de instalação.

Descrição do plug-in de gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente	
Produtos Vendidos	Crie um produto vendido para fornecer aos clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente visibilidade dos produtos e serviços vendidos para uma conta ou um consumidor.
Itens-base de instalação	Crie um item-base de instalação para rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado para os clientes. Para produtos de Software como serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a

Tradução automática

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

Descrição do plug-in de gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente

	um item de configuração de serviço de aplicativos.
Produtos instalados	Crie um produto instalado para rastrear informações nas instâncias em que um produto vendido está implantado em uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter vários registros de produtos instalados, dependendo do número de instâncias do produto em uso.

Você pode criar produtos vendidos, instalar itens-base e produtos instalados como registros individuais, importá-los em massa ou criá-los a partir de um registro de conta ou consumidor.

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da base de instalação em Espaço do agente. Os clientes podem exibir informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Dados de base, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Descrição da base de instalação

Tarefa	Descrição
Importar Produtos Vendidos	Importar produtos vendidos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para um conta ou consumidor.
Importar itens-base de instalação	Importar itens-base de instalação que representam os itens instalados ou fornecidos a um cliente.
Importar Produtos Instalados	Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Produtos vendidos

Crie ou importe produtos vendidos para fornecer aos clientes, consumidores e agentes de atendimento ao cliente uma exibição dos produtos e serviços que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. Um produto vendido pode ter itens vendidos secundários e primários em uma estrutura hierárquica.

Tradução automática

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

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. Ao observar quais produtos e componentes foram vendidos para uma conta ou consumidor, você pode obter uma visão geral de todos os produtos que foram vendidos para essa conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter produtos vendidos secundários e primários em uma estrutura hierárquica. Por exemplo, se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear qual produto vendido foi afetado no formulário Caso.

No formulário Produtos vendidos, você pode editar itens-base de instalação, criar direitos e casos e adicionar contratos. Para saber mais sobre como criar direitos, consulte Criar um direito.

Configurar produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Importar produtos vendidos com configuração assistida	Use a configuração assistida para importar produtos vendidos para que você possa rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
Criar um produto vendido	Crie um produto vendido para rastrear os produtos ou serviços que são vendidos para uma conta ou consumidor.
Associar ofertas de serviço a produtos vendidos	Associe uma oferta de serviço a um produto vendido para fornecer aos agentes de atendimento ao cliente visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço.
Associar produtos vendidos a contratos	Associe produtos vendidos a contratos para capturar informações completas sobre a base de instalação de um cliente.

Importar produtos vendidos com configuração assistida

Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor. Use a configuração assistida para importar produtos vendidos para que você possa rastrear os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Fornece uma visão geral do produto completo vendido para uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter itens vendidos secundários e primários em uma estrutura hierárquica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar produtos vendidos**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Tradução automática

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

Criar um produto vendido

Crie um produto vendido para rastrear os produtos ou serviços que são vendidos para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar

Verifique se os plug-ins Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base), Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) e Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm) estão instalados.

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Produto vendido, preencha os campos.
   Para saber mais sobre as descrições, consulte Formulário de produto vendido.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas Produtos vendidos secundários, Itens-base de instalação, Casos, Direitos, Contratos, Contatos adicionais e Consumidores adicionais são exibidas.
5. Preencha as listas relacionadas conforme necessário.

Listas relacionadas a produtos vendidos

Lista relacionada	Descrição
Produtos Secundários Vendidos	Crie um produto secundário vendido selecionando **Novo**.
Itens-base de instalação	Edite um item-base de instalação selecionando **Editar**.
Casos	Adicione um caso ao produto vendido selecionando **Novo**. O sistema exibe automaticamente todos os casos em aberto relacionados ao produto vendido.
Direitos	Adicione um direito ao produto vendido selecionando **Selecionar**. **Nota:** Os gerentes de atendimento ao cliente criam direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Associe um contrato ao produto vendido selecionando **Editar**.

Tradução automática

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

Lista relacionada	Descrição
	Nota: Você também pode associar um contrato a um produto vendido no formulário Contratos de serviço. Os gerentes de atendimento ao cliente associam os contratos aos produtos vendidos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações do contrato.
Contatos adicionais	Adicione mais contatos ao produto vendido selecionando **Novo**. Você pode associar um contato a um produto vendido definindo seu nome e responsabilidade. Os contatos adicionais adicionados podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou relacionamento de contato. Você pode ver a lista relacionada Contatos adicionais dos produtos vendidos que estão associados à conta B2B. **Nota:** A partir da versão Utah, a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela de partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].
Consumidores Adicionais	Adicione consumidores adicionais ao produto vendido selecionando **Novo**. Você pode associar um consumidor a um produto vendido definindo seu nome e responsabilidade. Você pode ver a lista relacionada de consumidores adicionais dos produtos vendidos que estão associados à conta B2C.

Tradução automática

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

Lista relacionada	Descrição
	Nota: A partir da versão Utah, a tabela sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a tabela continua a ser compatível e estende a tabela Partes relacionadas ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].
Partes relacionadas ao produto vendido	Adicione contatos, contas e consumidores como partes relacionadas selecionando **Novo**.

Nota: Para empresas para empresas e empresas para consumidores, você pode ver os contatos adicionais e os consumidores adicionais nas listas relacionadas a produtos vendidos e também pode adicionar novos registros.

6. Selecione **Atualizar**.
   O produto vendido é adicionado à conta ou ao consumidor que você selecionou. Selecione uma conta ou consumidor para ver uma lista de todos os produtos vendidos que estão relacionados à conta ou ao consumidor. Você também pode exibir uma lista de produtos vendidos de acordo com o modelo do produto.

   Nota: Você também pode criar produtos vendidos diretamente de uma conta ou de um consumidor.

   a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidor**.

   b. Selecione uma conta ou um consumidor.

   c. Selecione a lista relacionada Produtos vendidos.

   d. Selecione **Novo**.

Informações relacionadas

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Editar um contrato

Criar um direito

Associar ofertas de serviço a produtos vendidos

Associe uma oferta de serviço a um produto vendido, dando aos agentes de atendimento ao cliente visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Certifique-se de que o plug-in Customer Service with Service Portfolio Management (SPM) (com.snc.csm_spm) esteja instalado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja associar as ofertas de serviço.
3. No campo **Oferta de serviço**, selecione uma oferta de serviço existente.

   Nota: O campo **Oferta de serviço** pode não aparecer por padrão na interface do usuário. Se isso acontecer, adicione o campo **Oferta de serviço** usando o layout do formulário.

4. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Criar uma oferta de serviço

Associar produtos vendidos a contratos

Capture informações completas sobre a base de instalação de um cliente associando produtos vendidos a contratos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Associe produtos vendidos a contratos para que os agentes de atendimento ao cliente que trabalham nos casos possam:

- Verifique um produto vendido e exiba todos os contratos existentes para o produto vendido.
- Exibir quais produtos foram vendidos ao cliente sob o contrato.
- Rastreie quando os produtos vendidos foram adicionados ao contrato e por quanto tempo eles estão cobertos.

Você também pode associar um produto vendido a um contrato no formulário Produto vendido.

Um produto vendido pode fazer parte de vários contratos. Se um produto vendido for excluído, ele também será excluído de todos os contratos associados. Se um contrato for excluído, o produto vendido permanecerá.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em um contrato ao qual você deseja adicionar um produto vendido.
3. Na lista relacionada **Produtos cobertos**, clique **em Novo** para associar os produtos vendidos ao contrato.
   A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta.

   Clique em **Executar filtro** para ver uma lista de todos os produtos vendidos. Você só pode adicionar os produtos vendidos que pertencem à conta selecionada ou à hierarquia de contas.

4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

5. Na lista relacionada **Produtos cobertos**, clique na ação da lista relacionada **Adicionar todos os produtos secundários vendidos** para adicionar todos os produtos secundários vendidos ao contrato sem precisar selecionar cada item individualmente.
6. Clique em **Atualizar**.

Itens-base de instalação

Crie um item-base de instalação para rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor. Um item-base de instalação pode ser qualquer item de configuração que tenha sido disponibilizado para os clientes. Para produtos de Software como serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos.

Tarefa	Descrição
Importar itens-base de instalação com a configuração assistida	Use a configuração assistida para importar itens-base de instalação para que você possa rastrear instâncias que foram provisionadas para uma conta ou consumidor.
Criar um item-base de instalação	Crie um item-base de instalação que represente a instância do produto que foi configurada para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras que foram feitas por um cliente.
Associar vários itens-base de instalação a um caso	Associe um ou mais itens-base de instalação relacionados a um caso para acessar todos os itens-base de instalação associados ao item-base de instalação primário.
Características da base de instalação	Configure as características dos itens-base de instalação para fornecer informações sobre os requisitos de serviço e garantir serviços de manutenção oportunos para o item-base de instalação.

Importar itens-base de instalação com a configuração assistida

Os itens-base de instalação representam as instâncias do produto que foram configuradas para um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar itens-base de instalação**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.

Tradução automática

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

4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar um item-base de instalação

Crie um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management que representa a instância do produto que foi configurada para um cliente. O item-base de instalação permite rastrear todas as compras que foram feitas por um cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) esteja instalado.

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um item-base de instalação é qualquer item de configuração (IC) que tenha sido disponibilizado para os clientes. Para produtos de Software como serviço (SaaS), um item-base de instalação se refere a um item de configuração de serviço de aplicativos. Cada item-base de instalação faz referência ao registro do item de configuração do cliente. Se surgirem problemas com um item de configuração, os agentes de atendimento ao cliente poderão rastrear quais itens-base de instalação o caso está afetando.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. Este campo é preenchido automaticamente, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de Configuração	Item de configuração associado ao item-base de instalação. A função sn_customerservice_manager também deve ter a função app_service_user para criar os itens-base de instalação para a classe de item de configuração do serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Serviços de aplicações . Os modelos de serviço têm uma categoria de modelo chamada Serviço de aplicações, que vincula um modelo de serviço à classe de IC do serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Modelos e Categorias de modelo .
Organização de serviços	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao cliente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionar uma organização de serviço, os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** ficarão ocultos. O campo **Organização de serviço** está ativo somente quando o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization) está instalado.
Conta	Conta associada ao item-base de instalação. **Nota:** Se você inserir uma conta, o campo **Consumidor** ficará oculto. O campo Consumidor está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Contato	Contato da conta que é o principal responsável pelo item-base de instalação.
Consumidor	Consumidor associado ao item-base de instalação. **Nota:** O campo Conta ficará oculto se o campo **Consumidor** for inserido primeiro.
Pertencente a	Gerenciador de negócios do item-base de instalação. Se o gerenciador de negócios for inserido no item de configuração, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.
Suporte de	Se o IC contiver essas informações, este campo será preenchido automaticamente com as informações do item de configuração.
Contexto de serviço	Serviço associado ao IC subjacente para calcular a gravidade do impacto de Gestão de eventos. Para obter mais informações, consulte Status da integridade de serviço para base de instalação. **Nota:** Este campo só estará disponível se você tiver o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management instalado. O status de integridade de um item-base de instalação aparecerá somente se um item-base de instalação tiver um IC e um contexto de serviço associado a ele. Configure o layout do formulário para adicionar este campo.
Item-base de instalação primário	Item-base de instalação que é o primário do item-base de instalação atual.
Item-base de instalação raiz	Item-base de instalação usado para buscar toda a hierarquia da base de instalação em uma única consulta.
Residência	Residência associada ao item-base de instalação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando o plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) está instalado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Produto	Modelo de produto que está associado a uma base de instalação e é usado para identificar os serviços que estão associados a qualquer modelo de produto. **Nota:** Um modelo de produto deve ter uma única especificação. A especificação associada ao modelo de produto aparece somente no formulário de base de instalação.
Local	Local que está associado ao produto.
Estado	Estado atual do item-base de instalação e representa as várias fases do ciclo de vida. **Nota:** O estado do item-base de instalação determina o campo **Ativo** e o campo **Data de desinstalação** no formulário-base de instalação.
Status	Opção que determina se o produto é original ou uma substituição.
Fase do ciclo de vida	Fase do ciclo de vida do CSDM de um item-base de instalação.
Status da fase do ciclo de vida	Status da fase do ciclo de vida do CSDM de um item-base de instalação.
Ativo	Opção que representa se a base de instalação está ativa ou inativa. Se o estado estiver ativo, os casos relacionados a um produto poderão ser criados. **Nota:** Uma sincronização entre o estado ativo, a data de instalação e a data de desinstalação está sempre presente. No formulário da base de instalação, se o **Estado** for **Em uso**, isso significa que a opção **Ativo** está selecionada. A opção **Ativo** permanecerá desmarcada se o **Estado** estiver definido como **Inativo**.
Data de instalação	Data em que a base de instalação se torna ativa.
Data de desinstalação	Data em que a base de instalação se torna inativa.
Ativo	Ativo que está associado a uma base de instalação.
Especificações	Especificação associada a um item-base de instalação. Opção que ajuda no atendimento de pedidos para criar um item-base de instalação e sua hierarquia. **Nota:** O campo **Especificação** aparece somente para agentes, gerentes e personas de colaborador do CSM.

Nota: Na exibição de lista do item-base de instalação, você pode filtrar os dados por Condição, Ativo, Data de desinstalação e Ativo.

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

Tradução automática

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

As listas relacionadas a Produtos vendidos, Direitos e Casos são exibidas.

5. Preencha as listas relacionadas conforme descrito na tabela a seguir.

Listas relacionadas ao item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
Itens-base de instalação secundários	Lista de todas as bases de instalação secundárias relacionadas ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista dos produtos vendidos que estão associados a um item-base de instalação. Edite um produto vendido selecionando **Editar**.
Casos	Lista de casos associados a um item-base de instalação.
Todos os Casos	Lista de todos os casos relacionados a uma base de instalação na hierarquia de base de instalação. **Nota:** A lista relacionada Todos os casos aparece somente quando uma hierarquia de base de instalação é adicionada ao item-base de instalação.
Direitos	Lista de direitos associados a um item-base de instalação. Adicione um direito ao item-base de instalação selecionando **Novo**. **Nota:** Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar direitos. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir direitos.
Contratos	Lista de contratos relacionados a uma base de instalação. Edite um contrato selecionando **Editar**.
Partes relacionadas à base de instalação	Lista de contatos, consumidores, contas, membros, colaboradores e organizações de serviço que têm acesso a uma base de instalação. Para obter mais informações sobre partes relacionadas à base de instalação, consulte Criar configurações de partes relacionadas.

Para obter mais informações sobre listas relacionadas, consulte Lista relacionada a um item-base de instalação.

6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

O item-base de instalação é adicionado à conta ou ao consumidor que você selecionou. Você pode selecionar uma conta ou consumidor para ver uma lista de todos os itens-base de instalação relacionados à conta ou ao consumidor.

Nota: Você também pode criar itens-base de instalação diretamente de uma conta ou de um consumidor.

a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidor**.

b. Selecione uma conta ou um consumidor.

c. Selecione a lista relacionada Itens-base de instalação.

d. Selecione **Novo**.

Informações relacionadas

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Lista relacionada a um item-base de instalação

Na aplicação Customer Service Management, você pode usar a lista relacionada à base de instalação para rastrear informações relacionadas à hierarquia da base de instalação, casos, direitos e outras entidades. Ao usar essas tabelas, você pode entender as compras de seus clientes e fornecer suporte pós-venda eficiente.

Lista relacionada ao item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
Criar um item-base de instalação secundário	Lista de todos os itens-base de instalação secundários associados ao item-base de instalação primário.
Produtos Vendidos	Lista de todos os produtos ou serviços vendidos a um cliente. Para obter mais informações sobre como criar um produto vendido, consulte Criar um produto vendido.
Casos	Lista de todos os casos associados ao item-base de instalação atual. A lista de casos permite que os agentes de atendimento ao cliente acessem todos os casos e problemas relacionados a uma base de instalação em um só lugar. Para obter mais informações sobre casos e acesso a casos, consulte Base do modelo de serviços casos.
Todos os Casos	Lista de todos os casos secundários associados ao item-base de instalação primário. **Nota:** Você não pode ver os casos primários associados a um item-base de instalação secundário.
Criar um direito	Lista de casos existentes para uma conta, produto ou contrato de serviço que define o tipo de suporte que um cliente recebe.

Tradução automática

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

Lista relacionada ao item-base de instalação

Lista relacionada	Descrição
	Para obter mais informações sobre direitos, consulte Configurar direitos.
Editar um contrato	Lista de todos os contratos associados ao item-base de instalação atual.
Partes relacionadas à base de instalação	Lista de todas as partes adicionais que têm acesso a um item-base de instalação. Você pode adicionar partes relacionadas somente ao item-base de instalação raiz. Para obter mais informações sobre a lista de partes relacionadas e responsabilidades padrão, consulte Criar configurações de partes relacionadas. Para adicionar uma parte relacionada a uma base de instalação, consulte Adicionar partes relacionadas a um item-base de instalação.

Criar um item-base de instalação secundário

Crie um item-base de instalação secundário na aplicação Customer Service Management para exibir uma lista de todos os casos e problemas do item-base de instalação primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma lista relacionada à base de instalação secundária fornece as informações sobre todas as bases de instalação secundárias do item-base de instalação atual.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produto** > **Item-base de instalação**.
2. Na seção de lista relacionada do formulário Base de instalação, selecione um item-base de instalação e abra **Itens-base de instalação secundários**.
3. Selecione **Novo.**
   O campo **Item-base de instalação primária** no novo formulário de base de instalação é preenchido automaticamente ou padronizado para a seleção da base de instalação atual. Os campos **Conta** e **Contato** são preenchidos automaticamente no formulário da base de instalação secundária.
4. Selecione **Enviar**.

Criar um direito

Crie um direito na aplicação Customer Service Management para exibir os casos existentes de uma conta, produto ou contrato de serviço. Criar um direito ajuda a entender o nível de suporte e os canais de comunicação que um agente pode usar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_customerservice_manager

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um direito para definir o tipo de suporte que um cliente recebe.

Procedimento
1. Abra um item-base de instalação e, na lista relacionada, selecione **Direitos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Configurar direitos e Criar direitos para entidades CSM.
4. Selecione **Enviar**.

Editar um contrato

Permita que um agente ou gerente edite um contrato em aberto relacionado ao item-base de instalação primário na aplicação Customer Service Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada Contratos fornece uma lista de todos os contratos relacionados ao item-base de instalação atual.

Procedimento
1. Abra um item-base de instalação e, na lista relacionada, selecione **Contratos**.
2. Para editar um contrato, selecione **Editar**.
3. Na lista de contratos, selecione o contrato que você deseja vincular ao item-base de instalação.

   Nota: A lista de contratos exibida está relacionada à opção **Conta** que você selecionou no formulário Base de instalação.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Associar vários itens-base de instalação a um caso

Na aplicação Customer Service Management, você pode associar um ou mais itens-base de instalação relacionados a um caso para acessar todos os itens associados ao item-base de instalação primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra o caso ao qual você deseja associar os vários itens-base de instalação.
3. Abra a lista relacionada Itens-base de instalação afetados.
4. Selecione **Editar**.
5. Na lista existente de itens-base de instalação na caixa **Coleção**, selecione a base de instalação que você deseja adicionar selecionando a seta para a direita.

Tradução automática

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

A base de instalação selecionada é exibida na caixa **Lista de itens-base de instalação afetados**.

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

Características da base de instalação

Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar as características dos itens-base de instalação, enquanto os administradores podem capturar e rastrear as características dos itens-base de instalação usando a aplicação Customer Service Management. Essas características podem fornecer informações sobre os requisitos de serviço e verificar serviços de manutenção oportunas para o item-base de instalação.

Visão geral

As características da base de instalação permitem que fluxos como gestão de casos, gestão de serviços de campo, manutenção planejada e requisitos de serviço reativos ocorram em uma programação. Algumas características da base de instalação são configuráveis e variam de produto para produto. As características do modelo de produto não são configuráveis e são obtidas diretamente do modelo de produto associado ao item-base de instalação.

Somente usuários com a função sn_customerservice_manager podem criar as características dos itens-base de instalação. Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in de características da base de instalação [com.snc.install_base_characteristics] para capturar e exibir todas as características da base de instalação no formulário Base de instalação. Para ativar o plug-in, consulte Ativar um plug-in .

O modelo de dados de características da base de instalação representa como as características de um item-base de instalação são armazenadas. Para saber mais sobre os diferentes campos e tabelas em que eles são armazenados, consulte Modelo de dados para as características do item-base de instalação.

Funções

Com a função de administrador, você pode rastrear as características para fornecer as informações necessárias do produto a administradores, agentes, partes interessadas nos negócios e clientes. Você também pode rastrear os serviços associados a um item-base de instalação no momento da compra. Com esta função, você pode capturar as características configuráveis e não configuráveis para exibir as especificações de configuração de um item-base de instalação.

Com a função sn_customerservice_manager, você pode criar um conjunto de características configuráveis para um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM). Ele permite que você exiba os detalhes do item-base de instalação e seus serviços associados. Depois de criar uma característica-base de instalação, a característica aparece na lista relacionada no formulário do item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Criar as características da base de instalação de um item-base de instalação.

Existem diferentes funções funcionais e granulares para fornecer níveis variados de permissões aos usuários. Para obter informações sobre os diferentes níveis de acesso, consulte Funções de segurança para as características da base de instalação.

Características da base de instalação

As características da base de instalação são armazenadas na tabela Características da base de instalação [sn_install_base_item_characteristic]. No entanto, as características

Tradução automática

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

da base de instalação e do modelo do produto são exibidas nas listas relacionadas às características da base de instalação e ao modelo do produto no formulário da base de instalação. Você pode usar a opção de pesquisa de texto na plataforma e nos portais do Atendimento ao cliente para pesquisar as características na tabela de características da base de instalação.

Você pode exibir as características da base de instalação no Atendimento ao cliente, no Atendimento ao consumidor e no Portal de serviços de local de negócios (BLSP).

No cabeçalho **Suporte** na página inicial dos portais, você pode exibir as informações sobre as características da base de instalação que estão associadas ao item-base de instalação primário. As características associadas aos itens secundários não estão visíveis nos portais. Para obter mais informações sobre os itens-base de instalação do Portal de atendimento ao cliente, consulte Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Modelo de dados para as características do item-base de instalação

O modelo de dados para as características do item-base de instalação representa como as características de um item-base de instalação são armazenadas na aplicação Customer Service Management. O modelo de dados se refere aos valores e opções de característica e fornece uma exibição de como armazenar um conjunto de características associadas a um item-base de instalação.

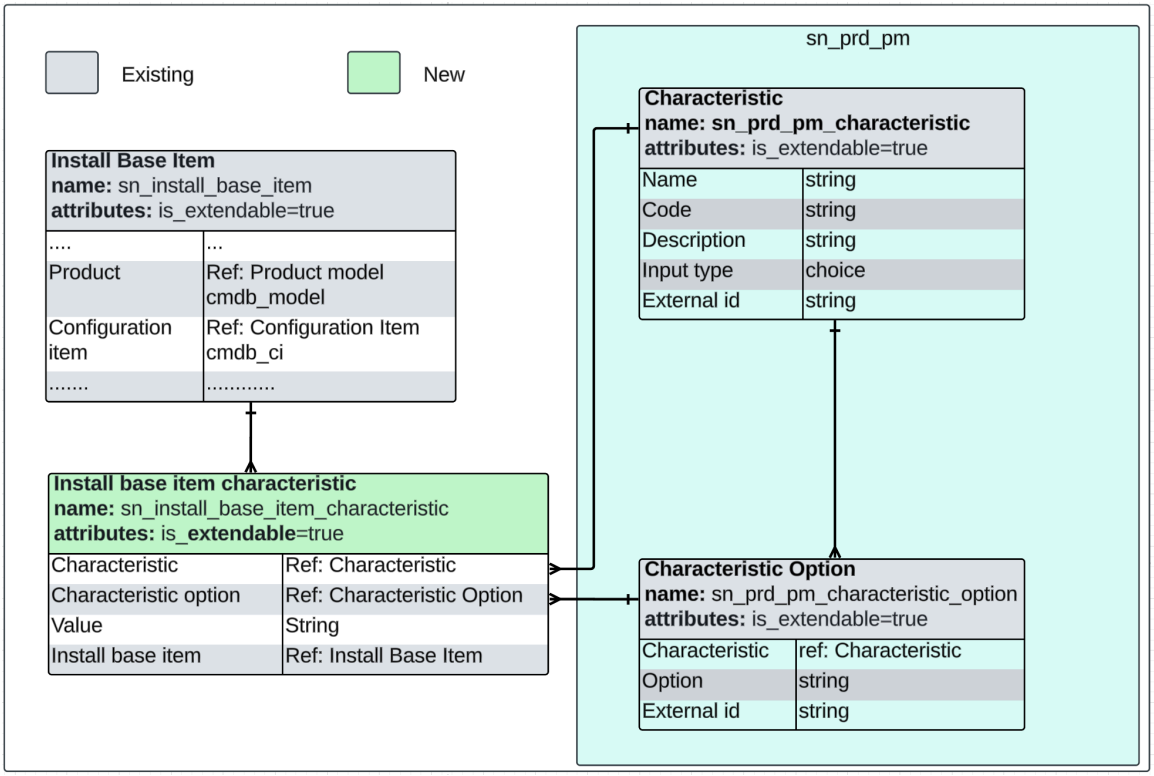
A aplicação Customer Service Management tem várias funções funcionais e granulares que fornecem níveis de acesso para criar, ler e atualizar características de um item-base de instalação. A tabela de características do item-base de instalação [sn_install_base_item_characteristic] vem com diferentes funções de segurança e plug-ins. Para obter mais informações sobre funções de segurança, consulte Funções de segurança para as características da base de instalação.

O diagrama a seguir mostra o modelo de dados para as características da base de instalação. O modelo de dados representa o item-base de instalação novo e existente e as tabelas de características do item-base de instalação.

Tradução automática

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

Modelo de dados para características da base de instalação



A tabela a seguir descreve os diferentes campos no formulário de características da base de instalação.

Tabela de características do item-base de instalação

Campo	Descrição
Característica	Característica associada ao item-base de instalação.
Opção da característica	Opção de característica que você escolheu em uma lista de opções para a característica selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando a característica selecionada é do tipo opção, booliana ou caixa de seleção.
Valor	Valor de cadeia de caracteres para a característica selecionada. **Nota:** Este campo está disponível quando a característica selecionada espera uma entrada de cadeia de caracteres e não é um tipo de opção, booliano ou caixa de seleção.
Item-base de instalação	Item-base de instalação ao qual as características são adicionadas.

Tradução automática

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

Funções de segurança para as características da base de instalação

Você pode atribuir funções funcionais e granulares a Customer Service Management (CSM) usuários e administradores para que eles possam acessar as diferentes capacidades e recursos das características da base de instalação.

As funções funcionais e granulares vêm com níveis variados de permissões para a configuração das características de base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM).

As tabelas a seguir descrevem as diferentes funções funcionais e granulares e suas descrições.

Funções funcionais para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado às funções
sn_install_base.install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_mgt] e Product Catalog Management Core] [plug-in sn_prd_pm]	Esta função fornece acesso de leitura a um item-base de instalação, suas características e todas as características do modelo do produto. Esta função se destina somente a usuários internos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_mana
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_mgt] e Product Catalog Management Core [sn_prd_pm plug-in]	Esta função fornece acesso de leitura a um item-base de instalação, suas características e somente às características do modelo de produto visíveis para o cliente. Esta função se destina somente a usuários externos.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granul • sn_install_base.install_base_read_granular	Nenhum(a)
sn_install_base.install_base_manager	Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_mgt]	Esta função fornece acesso para gerenciar os itens-base de instalação e suas características. Esta função se destina somente	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções funcionais para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado às funções
		a usuários internos.		

Funções granulares para as características da base de instalação

Título da função	Plug-in necessário	Descrição	Contém as funções	Adicionado à função
sn_ib_chars.install_base_characteristics_viewer	Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso de leitura granular para instalar as características do item-base.	sn_prd_pm.características_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_viev • sn_install_base.customer_install
sn_ib_chars.install_base_characteristics_creator	Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso de criação granular para instalar as características do item-base.	sn_ib_chars.install_base_characteristics_viewer	sn_install_base.install_base_item_modeler
sn_ib_chars.install_base_characteristics_writer	Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Esta função fornece acesso de gravação granular para instalar as características do item-base.	sn_ib_chars.install_base_characteristics_viewer	sn_install_base.install_base_item_modeler

Criar as características da base de instalação de um item-base de instalação

Crie um conjunto de características configuráveis para um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM). Você pode exibir os detalhes sobre o item-base de instalação e os serviços que estão associados a.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada produto tem seu próprio conjunto de atributos, alguns dos quais são configuráveis pelo usuário e outros não. As características configuráveis são um conjunto de características relacionadas a um item-base de instalação que o usuário pode escolher ou personalizar no momento da compra. Essas características diferem de usuário para usuário e de produto para produto. No entanto, as características não configuráveis são fixas características relacionadas a um item-base de instalação e não podem ser escolhidas ou personalizadas pelo usuário no momento da compra. Para saber mais sobre as características, consulte Características da base de instalação.

Tradução automática

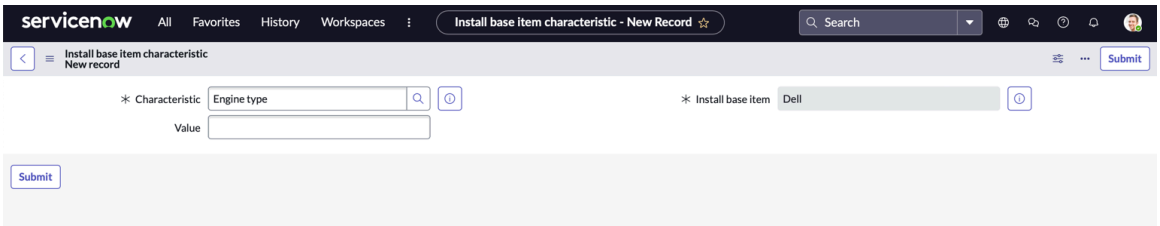
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação na lista.
3. Navegue até a lista relacionada Características da base de instalação.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Característica**, selecione uma característica.

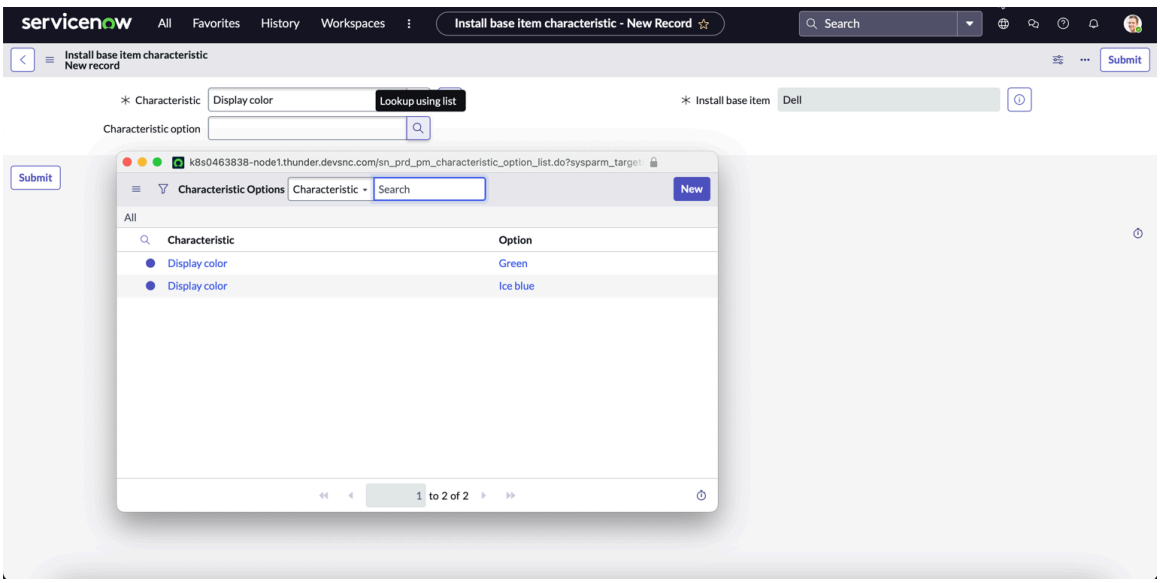
   Escolha um tipo ou valor de cadeia de caracteres para o campo **Característica**. Se o campo de característica tiver um tipo de cadeia de caracteres, o campo **Valor** aparecerá conforme mostrado no exemplo a seguir.

   Registro de características do item-base de instalação com o campo Valor



   Se o campo de característica tiver uma opção, o campo **Opção de característica** aparecerá conforme mostrado no exemplo a seguir.

   Registro de características do item-base de instalação com o campo Opções de característica



6. Selecione **Enviar**.

Resultados

Depois de criar uma característica-base de instalação, a característica aparece na lista relacionada no formulário do item-base de instalação.

Sincronização de uma classe de ativo com uma classe de item de configuração e classe base de instalação

Você pode sincronizar a classe de ativo, a classe de item de configuração (IC) e a classe base de instalação mapeando as categorias de modelo na aplicação Customer Service

Tradução automática

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

Management (CSM). Com esta sincronização, os dados podem fluir entre as diferentes entidades porque as mesmas informações são replicadas em ambas as entidades.

Visão geral

Ao mapear a classe base de instalação, a classe de item de configuração e os campos de classe de ativo, você pode sincronizar as informações no item-base de instalação e no formulário de ativo. Este mapeamento cria uma sincronização bidirecional. Por exemplo, você pode atualizar qualquer um dos campos **Local**, **Data de instalação**, **Consumidor**, **Conta**, **Estado**e **Contato** no formulário de item-base de instalação para criar uma sincronização entre o item-base de instalação e o formulário de ativo. Para obter mais informações sobre os diferentes campos no formulário da base de instalação, consulte Criar um item-base de instalação.

Nota: Você deve atualizar os campos **Consumidor** e **Conta** do item-base de instalação para sincronizar as atualizações com o formulário de ativo. Atualizar os campos no formulário de ativo não sincroniza as atualizações para o item-base de instalação.

Classe do item-base de instalação

A classe de item-base de instalação no formulário de categoria do modelo exibe somente as tabelas que se estendem da tabela-base de instalação [sn_install_base_item]. Se a tabela base de instalação não tiver extensões, nenhuma opção será exibida na lista Classe Base de Instalação. Você pode criar uma sincronização entre um registro de base de instalação e um registro associado existente usando o exemplo de script de migração a seguir.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model
 categories for all Install base item classes
var assetIBIntegrationUtil = new
 sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Identificador de instância de produto

O identificador de instância de produto ajuda a evitar a criação de registros duplicados, rastreando itens-base de instalação e seus ativos correspondentes. O identificador de instância de produto se aplica a todas as extensões da tabela de base de instalação [sn_install_base_item].

Nota: O **sinalizador É instância de produto** no formulário Categoria de modelo é somente leitura por padrão e é marcado como verdadeiro somente para categorias de modelo seletivas. O identificador de instância de produto é um valor de hash e não um campo amigável.

Hierarquia de instâncias de produto para Gestão de base de instalação

Adote a hierarquia de instâncias de produto em Gestão de base de instalação para manter uma sincronização entre um ativo e um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management.

Habilite a instância do produto para criar uma sincronização para que todas as mudanças que ocorrem na hierarquia de ativos sejam refletidas automaticamente na hierarquia de base de instalação. Uma hierarquia de item-base de instalação depende da hierarquia de seus ativos associados. A hierarquia de base de instalação reflete sua hierarquia de modelo de ativo correspondente para os itens-base de instalação primários e secundários.

Tradução automática

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

Nota: Todas as instâncias na hierarquia devem pertencer à mesma categoria de modelo.

Sincronização dos campos de ciclo de vida da base de instalação com os campos de estado e status

Você pode sincronizar o campo **Fase do ciclo de vida** e os campos **de status da fase do ciclo de vida** com os campos **Estado** e **Status** no formulário da base de instalação para poder rastrear o ciclo de vida de uma entidade da base de instalação.

Visão geral

Rastreie o ciclo de vida de uma entidade de base de instalação migrando para o Common Service Data Model. Para saber mais sobre a estrutura CSDM, consulte Common Service Data Model Framework para Gestão de base de instalação.

Tabela de Mapeamento do ciclo de vida

A tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping] já está preenchida com os valores e opções de mapeamento de ciclo de vida. Você deve iniciar a sincronização do campo **de fase do ciclo de vida** e dos campos **de status da fase do ciclo de vida** com os campos **Estado** e **Status** no formulário da base de instalação. O registro de mapeamento mapeia os campos **de estado** com os campos de ciclo de vida correspondentes no formulário de base de instalação. As opções **Em uso** e **InActive** estão disponíveis no campo **Estado** e os mapeamentos correspondentes estão disponíveis na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Com essas opções padrão, você pode iniciar uma sincronização com os campos de ciclo de vida.

Você pode criar opções personalizadas para o campo **Estado** e **Status** adicionando um registro de mapeamento na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Cada valor personalizado tem registros relacionados na tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_cycle_mapping]. Você deve ativar os registros de mapeamento para que a sincronização comece.

Para obter informações sobre como criar as escolhas personalizadas e mapear os campos **Fase do ciclo de vida** e **Status da fase do ciclo de vida** com o campo **Estado** legado, consulte Como habilitar a sincronização de ciclo de vida do CSDM entre o ativo e o IC para oferecer suporte à instância do produto .

Nota: Se as opções personalizadas não tiverem mapeamentos de ciclo de vida, os campos **Fase do ciclo de vida** e **Status da fase do ciclo de vida** permanecerão no estado **A ser determinado**.

Migração da tabela Base de Instalação

Se você não quiser ativar todas as tabelas e registros na estrutura CSDM, poderá migrar somente a tabela Base de instalação (sn_install_base_item) como parte do processo de migração CSDM. Use o script a seguir para migrar os registros existentes para sincronizar o campo **Estado** legado com os campos de ciclo de vida da base de instalação.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil().
 syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Instalar visualização da hierarquia de base

Use a guia **Hierarquia de base de instalação** em Espaço configurável do CSM para exibir a estrutura de hierarquia primária-secundária de um item-base de instalação.

Tradução automática

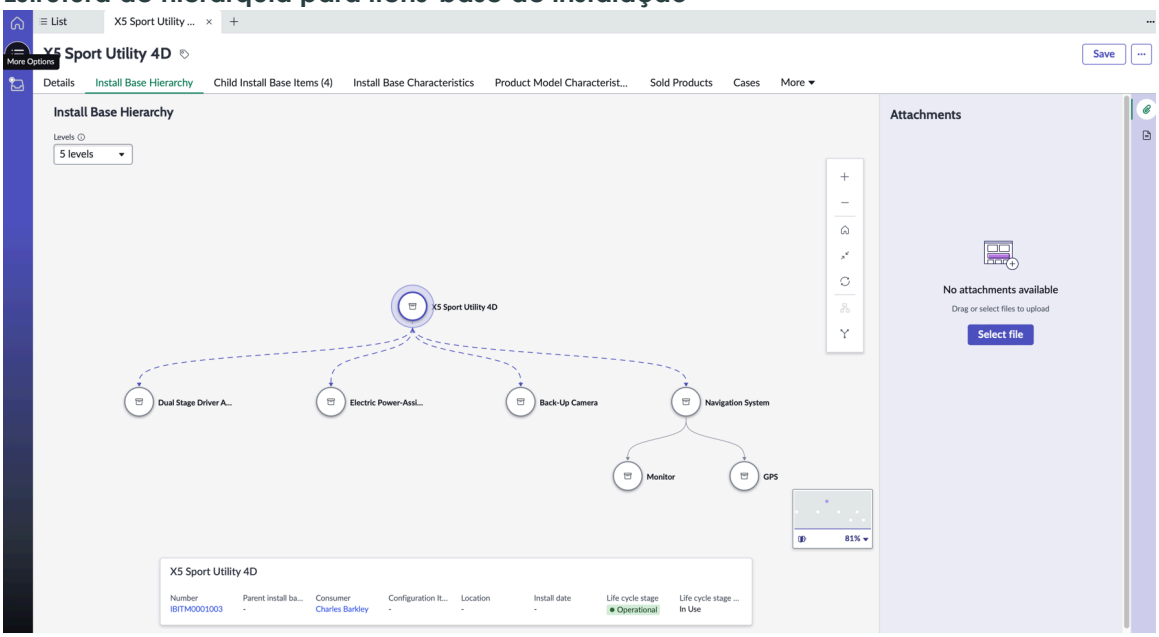
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A hierarquia de base de instalação fornece um mapa de nós de itens primários e secundários associados a um item-base de instalação. O nó de hierarquia começa com o item-base de instalação que está aberto no momento. O mapa de nós se estende em direção ao item-base de instalação raiz e ao item-base de instalação secundário em até sete níveis de hierarquia.

O primeiro nível do mapa de nós da hierarquia de base de instalação sempre exibe os itens secundários associados ao item-base de instalação atual. Selecione os níveis no seletor de nível para exibir o número de níveis de base de instalação associados ao item-base de instalação atual.

Por exemplo, selecione Nível 1 com o item-base de instalação atual como o nó inicial para exibir todos os itens secundários associados a ele. Posteriormente, no Nível 2, defina um dos itens-base de instalação secundários como um nó inicial para ter mais informações sobre seus próprios itens secundários. O número de itens secundários é indicado por um crachá numérico ao lado do nó-base de instalação. Você pode continuar a expandir a estrutura de hierarquia até o 7º nível ou até 250 nós, o que ocorrer primeiro.

Estrutura de hierarquia para itens-base de instalação



Nota: Os selos em relação aos itens secundários não são exibidos além do 7º nível de hierarquia. Para exibir a hierarquia além dos sete níveis, defina qualquer um dos itens-base de instalação na hierarquia como o nó inicial.

Você pode usar a estrutura de hierarquia de um item-base de instalação para executar as seguintes ações contextuais em nós individuais.

- Defina qualquer nó como um nó inicial.
- Crie um caso a partir do nó.

  Para saber mais sobre os diferentes tipos de caso e como criar um caso a partir de um nó-base de instalação, consulte Tipos de caso de atendimento ao cliente.

- Exibir detalhes de um nó. Isso abre o registro inteiro do item-base de instalação.

Exiba os detalhes de qualquer base de instalação selecionada na estrutura de hierarquia no cartão de registro.

Tradução automática

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

Nota: Selecione os campos **Número**, **Item-base de instalação primário**, **Conta**, **Item de configuraçãoe Local** no cartão de registro para navegar até o registro-base de instalação.

Produtos instalados

Crie um produto instalado para rastrear informações nas instâncias em que um produto vendido está implantado em uma conta ou consumidor. Um produto vendido pode ter vários registros de produtos instalados, dependendo do número de instâncias do produto em uso.

Tarefa	Descrição
Importar produtos instalados com a configuração assistida	Importe produtos instalados para fornecer informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.
Criar produtos instalados	Crie um produto instalado para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação.

Importar produtos instalados com a configuração assistida

Os produtos instalados fornecem informações sobre os produtos vendidos e como eles são implantados ou instalados. Importar produtos instalados para criar uma associação entre produtos vendidos e instalar itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar produtos instalados**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar produtos instalados

Crie um produto instalado para criar uma associação entre produtos vendidos e itens-base de instalação. Os produtos instalados fornecem informações sobre as instâncias em que um produto vendido está implantado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Certifique-se de que o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) esteja instalado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos instalados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário.

Formulário Produto instalado

Campo	Descrição
Item-base de instalação	Instância em que o item vendido está implantado.
Produto Vendido	Produto vendido implantado no cliente.

4. Clique em **Enviar**.

Common Service Data Model Framework para Gestão de base de instalação

A estrutura Common Service Data Model (CSDM) é um conjunto padrão de termos e definições que você pode adotar em todos os produtos ServiceNow® na Now Platform. Ao usar essa estrutura, você pode rastrear ativos com eficácia por meio das transições do ciclo de vida.

O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar ServiceNow produtos e aplicações. Você adere às CSDM diretrizes ao definir os itens de configuração (ICs) e os relacionamentos entre ICs no CMDB. Esse processo ajuda a garantir que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para que você obtenha o valor máximo de suas aplicações Now Platform. Para saber mais sobre CSDM, consulte Common Service Data Model .

Para configurar um ambiente de CSDM para Gestão de base de instalação, consulte Ativar o plug-in CSDM .

Nota: É opcional adotar CSDM. Você pode adotar a estrutura CSDM ou continuar usando o modelo existente.

Você pode usar um script de migração para atualizar os valores de ciclo de vida CSDM nos registros-base de instalação existentes. Para saber mais sobre o script de migração, consulte Sincronização dos campos de ciclo de vida da base de instalação com os campos de estado e status.

Configurar ativos

Um ativo é um produto ou instância específica compatível com um cliente.

Função necessária: administrador

Os ativos podem ter números de série ou números de etiqueta do ativo e podem ser alocados a contas individuais ou a um contato em uma conta. Os ativos também podem ter contratos de suporte associados.

Nota: Customer Service Management aproveita a aplicação Gestão de ativos para criar e manter ativos. Certifique-se de que o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management) esteja ativado.

Você pode importar seus ativos existentes usando a configuração assistida ou criar novos ativos usando o Customer Service Management.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Configuração da base de instalação

Importar ativos com configuração assistida

Use a configuração assistida Customer Service Management para importar ativos existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem diferentes tipos de ativos e as informações de cada tipo de ativo são armazenadas em uma tabela diferente. Por exemplo, os ativos de hardware são armazenados na tabela Hardware [alm_hardware].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Dados de base, clique em **Introdução** e em **Importar ativos**.
3. Carregue dados de uma fonte de dados externa para um conjunto de importação.
4. Crie um mapa de transformação.
5. Execute o mapa de transformação para transferir os dados.
6. Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela de destino.

Criar um ativo

Crie um registro para uma instância específica de um produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Customer Service Management aproveita a aplicação Gestão de ativos para criar e manter ativos. Certifique-se de que o plug-in Gestão de ativos (com.snc.asset_management) esteja ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo de ativo a ser criado:
   - Hardware
   - Licença de software
   - Consumível
   - Licença
   - Instalação
4. Preencha os campos do tipo de ativo selecionado no formulário Ativo, conforme apropriado.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Criar relacionamentos de contato de ativo

Atribua um ativo a um contato do cliente que seja responsável por gerenciar esse ativo.

Os contatos da conta e do parceiro podem ver todos os ativos relacionados a uma conta. Para limitar o acesso a um ativo, você pode criar um relacionamento de contato de ativo e atribuir o ativo a um ou mais contatos. Em seguida, você pode habilitar a propriedade associada para restringir o acesso às informações do ativo aos contatos atribuídos.

O administrador do sistema pode adicionar um contato primário a um ativo selecionando um usuário no campo **Contato primário** no formulário Ativo. Este campo faz referência à tabela Contatos e é filtrado pela conta do ativo.

O administrador do sistema também pode criar relacionamentos com contatos adicionais da lista relacionada **Contatos de ativos** no formulário Ativo. Ao criar um relacionamento de contato de ativo, você pode selecionar contatos de:

- A conta à qual o ativo pertence.
- O parceiro da conta à qual o ativo pertence.
- Todos os contatos adicionados a essas contas usando relacionamentos de contato.

Depois de adicionar contatos a um ativo, habilite a propriedade relacionada para limitar o acesso. Quando habilitado, o seguinte acesso é limitado no portal do cliente:

- Quando um usuário clica em **Meus ativos**, a lista mostra somente os ativos para os quais o usuário é um contato.
- Quando um usuário clica em **Criar caso**, o campo **Ativo** no formulário Criar caso mostra somente os ativos dos quais o usuário é um contato.

Atribuir um contato primário a um ativo

Usuários com a função de administrador do sistema podem atribuir um contato primário a um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Clique no ativo desejado.
3. Selecione um **Contato primário**.
   Este campo faz referência à tabela Contatos [customer_contact] e é filtrado pela conta selecionada no campo **Conta**.
4. Clique em **Atualizar**.
   O contato é adicionado à lista relacionada **Contatos de ativos** no formulário de ativos.

Atribuir um contato a um ativo

Usuários com a função de administrador do sistema podem atribuir um contato a um ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com o sn_customerservice.customer_admin também podem atribuir um contato a um ativo do Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Ativos**.
2. Selecione o ativo desejado.
3. Na lista relacionada **Contatos de ativos**, selecione **Novo**.
   Quando você seleciona **Novo**, um novo formulário de contato de ativo é exibido com o campo **Ativo** preenchido.
4. Selecione um **Contato** na lista de contatos disponíveis na conta do ativo.
5. Selecione o campo **Ordem** para especificar a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
6. Selecione **Enviar**.
   O contato é adicionado à lista relacionada **Contatos de ativos**.

Habilitar a propriedade de relacionamento de contato de ativo

Limite o acesso às informações de ativos aos contatos atribuídos, habilitando a propriedade associada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade *`Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets`* como **verdadeira**.
3. Clique em **Salvar**.

Criar contratos de serviço

Os contratos de serviço definem o tipo de suporte que os clientes recebem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir vários direitos de serviço e ANSs.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Contratos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de contrato, conforme apropriado.

Formulário de contrato

Campo	Definição
Número	O número do contrato criado automaticamente.
Conta	O nome da conta associada a este contrato.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este contrato.
Administrador de contrato	O indivíduo responsável por gerenciar o contrato.

Tradução automática

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

Campo	Definição
Aprovador	O usuário que aprova ou rejeita o contrato.
Número do contrato	O número atribuído ao contrato pelo cliente.
Estado	O estado atual do contrato: ◦ Rascunho ◦ Ativa ◦ Expirado ◦ Cancelado
Inícios	A data em que o contrato começa.
Términos	A data em que o contrato termina.
Nome	Um nome para o contrato.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas **Direitos**, **Ativos cobertos**, **Termos e condições**, **Contratos**, **Casos**e **Produtos cobertos** são exibidas.
5. Na lista relacionada **Produtos cobertos**, clique em **Editar** para associar os produtos vendidos ao contrato.
   A lista de produtos vendidos exibida é filtrada com base na conta. Clique em **Executar filtro** para ver uma lista de todos os produtos vendidos, mas você só pode adicionar os produtos vendidos que pertencem à conta selecionada ou à hierarquia de contas.
6. Clique em **Enviar**.
   Você também pode clicar em **Enviar para revisão** para colocar o contrato no estado **Rascunho** e enviar um e-mail ao **aprovador** para revisar o contrato.
   Os agentes de atendimento ao cliente podem visualizar informações de contrato no Espaço do agente e os clientes podem visualizar informações de contrato nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Associar uma base de instalação a um contrato de serviço

Associe itens-base de instalação a um contrato de serviço para ver a lista de todos os diferentes contratos de serviço associados a um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management. Ao associar uma base de instalação, você pode definir um relacionamento entre uma base de instalação e um contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Associe bases de instalação a contratos de serviço para acessar todos os contratos relacionados ao item-base de instalação primário.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Atendimento ao cliente**> **Contratos**> **Contratos de serviço**.
2. Abra o contrato ao qual você deseja associar a base de instalação.
3. Selecione **Novo**.
4. Crie uma associação selecionando um valor para o campo **Item-base de instalação**.
5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Configurar direitos

Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar um direito a um produto, ativo, conta ou contrato. Uma verificação de direito é realizada quando um caso é aberto. Esta verificação considera os casos existentes para o contrato específico de conta, produto, ativo e serviço. Os direitos também podem ter fluxos de trabalho associados que orientam as atividades recomendadas para um caso.

Os direitos são contados por unidade. O campo **Unidade** no formulário Direito de serviço define o tipo de unidade, casos ou horas.

O campo **Total de unidades** define o número total de casos ou horas disponíveis para este direito e o campo **Unidades restantes** rastreia o número de unidades restantes. Esses contadores estarão ativos se o campo **Por unidade** estiver habilitado.

O campo **Unidades restantes** é atualizado usando regras de negócio.

- Ao usar casos como o tipo de unidade, a regra de negócio **Atualizar direito de caso em Encerrar** atualiza este campo quando um caso de um produto, ativo, empresa ou contrato que tem um direito associado é encerrado.
- Para usar horas como o tipo de unidade, os clientes devem criar uma regra de negócio separada. Por exemplo, crie uma regra que seja aplicada à quantidade de tempo que um agente passa em um caso. Quando um caso for resolvido, deduza as horas gastas do total de horas de serviço disponíveis no direito.

Lembre-se dessas diretrizes ao criar direitos.

- Direitos de produto: ao criar um direito para um produto, selecione o produto no campo **Produto** e selecione uma conta ou um consumidor.
- Direitos de ativos: ao criar um direito para um ativo, primeiro selecione uma empresa. Os únicos ativos mostrados pertencem a essa empresa.
- Direitos de contrato: ao criar um direito para um contrato, selecione o contrato e os ativos que estão cobertos como um item de linha do contrato. O direito do contrato resultante é válido para os ativos listados nesse contrato.

Procedimento

- Criar direitos para entidades de atendimento ao cliente
- Associar direitos a entidades de atendimento ao cliente

Criar direitos para entidades CSM

Crie um direito para uma entidade Customer Service Management, como uma conta, um consumidor ou um produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
   Você também pode criar um direito na lista relacionada **Direitos** nos formulários Conta e Contrato.
2. Clique em **Novo** na parte superior da lista Direitos.
3. Preencha os campos no formulário Direito.

Formulário de direito de serviço

Campo	Definição
Nome	O nome do direito.
Produto	O modelo de produto associado a este direito.
Conta	O nome da conta associada a este direito.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este direito.
Contrato	O número do contrato associado a este direito.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este direito.
Ativo	Marque esta caixa para habilitar o direito. Direitos ativos estão disponíveis para seleção ao criar um novo caso.
Canal	Um ou mais canais de comunicação associados a este direito. ◦ E-mail ◦ Web ◦ Telefone ◦ Bate-papo
Item-base de instalação	O item-base de instalação associado ao direito. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Item-base de instalação**. **Nota:** Este campo só estará disponível se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver instalado.
Produto Vendido	O produto vendido associado ao direito. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Produto vendido**. **Nota:** Este campo só estará disponível se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver instalado.
Horário comercial	A programação associada a este direito.
Data de início	A data de início deste direito.
Data de término	A data de término deste direito.

Tradução automática

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

Campo	Definição
Total de Unidades	O número total de unidades designadas para este direito. Este campo estará ativo se a caixa de seleção **Por unidade** estiver habilitada.
Unidades restantes	O número de unidades disponíveis restantes para este direito. Este campo estará ativo se a caixa de seleção **Por unidade** estiver habilitada. Este campo é atualizado usando regras de negócio. ◦ Ao usar casos como o tipo de unidade, a regra de negócio **Atualizar direito de caso em Encerrar** atualiza este campo quando um caso de um produto, ativo, empresa ou contrato que tem um direito associado é encerrado. ◦ Para usar horas como o tipo de unidade, os clientes devem criar uma regra de negócio separada. Por exemplo, crie uma regra que seja aplicada à quantidade de tempo que um agente gasta em um caso. Quando um caso for resolvido, deduza as horas gastas do total de horas de serviço disponíveis no direito.
Unidade	O tipo de unidade que está sendo medida para este direito: **Casos** ou **Horas**.
Por unidade	Marque esta caixa de seleção para habilitar contadores de unidade. Se habilitado, os campos **Total de unidades** e **Unidades restantes** serão ativados.

4. Clique em **Enviar**.

Associar um direito a uma entidade Customer Service Management

Associe um direito a uma entidade CSM, como conta, contrato, ativo, produto ou item-base de instalação, para determinar o tipo de suporte que um cliente precisa receber.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos** > **Direitos**.
2. Na lista Direitos, selecione um direito.
3. Selecione o ícone de pesquisa à direita de um dos campos **Produto**, **Conta**, **Contrato**, **Ativo**ou **Item-base de instalação**.
4. Na lista, selecione a entidade desejada.

   Nota: Se você selecionar uma entidade em mais de um dos campos listados, as seleções disponíveis nos campos subsequentes serão filtradas pelas seleções já feitas.

5. Para associar um direito a uma base de instalação, clique com o botão direito do mouse no formulário Configuração de direito e navegue até **Layout do Formulário** > **Configurar** .
6. Na caixa **Disponível**, selecione **Item-base de instalação**.

   Sua seleção é movida automaticamente para a caixa **Selecionada**.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. No formulário Direito que reaparece, selecione o campo **Item-base de instalação** e adicione o item-base de instalação que você deseja associar ao direito.

Tradução automática

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

Cálculo de direito de caso de atendimento ao cliente

Quando um agente de atendimento ao cliente cria um caso, o sistema usa um método configurável para derivar o direito com base em vários campos relacionados ao registro do caso.

Esses campos incluem:

- Conta
- Consumidor
- Produto
- Ativo
- Contrato
- Canal do caso

Se o plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops) estiver ativo, o sistema também considerará estes campos:

- Produto Vendido
- Base de instalação

Pesos relativos são atribuídos a cada campo. Os direitos são calculados com base no peso e na precedência. O direito com a pontuação mais alta é atribuído ao caso.

Pesos atribuídos a campos diferentes

Campo	Peso/precedência atribuídos
Conta/Consumidor	1
Produto	2
Ativo/Produto vendido/Item-base de instalação	3
Contrato	4

O cálculo de direito usa o script **global.CSManagementUtils** e o método **getFirstEntitlement**.

Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente

Gerencie o ciclo de vida dos produtos vendidos ativando a aplicação Customer Life Cycle Management Workflows (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows).

Visão geral dos fluxos de trabalho

A aplicação Fluxos de trabalho de gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) permite que você atualize as configurações existentes e modifique, suspenda, retome ou desconecte os produtos vendidos e sua hierarquia completa. Os fluxos de trabalho são criados e compostos usando as operações transacionais lead-to-cash, como Efeito, Criar instância, Delta e Confirmar instância. Para saber mais sobre as operações transacionais do plug-in Lead to cash core (com.snc.l2c_core), consulte Fluxos de trabalho do Gestão de vendas e pedidos.

Plug-ins para os fluxos de trabalho do Customer Life Cycle Management

A tabela a seguir lista os plug-ins necessários para o plug-in Life Cycle Management Workflows.

Tradução automática

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

Plug-ins necessários para o plug-in Life Cycle Management Workflows

Plug-in	Descrição
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)	Permite que os clientes capturem o estado atual da base de instalação de um cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento. Para saber mais sobre o gerenciamento de base de instalação, consulte Configuração da base de instalação.
Catálogo de produtos Management Core (com.sn_prd_pm)	Permite que as empresas definam os produtos e serviços que vendem e entregam aos clientes. Para saber mais sobre catálogos de produtos, consulte Gestão de catálogo de produtos .
Lead para o núcleo de dinheiro (com.snc.l2c_core)	Permite que os clientes componham e criem os fluxos de trabalho para várias entidades. Para saber mais sobre o plug-in Lead-to-Cash Core, consulte Fluxos de trabalho do Gestão de vendas e pedidos.

Configurações e fluxos de trabalho do ciclo de vida

Execute as ações declarativas **Modificar**, **Suspender**, **Retomar**e **Desconectar** na hierarquia completa dos produtos vendidos. Essas ações transformarão e manterão seu estado e características. Você pode executar essas ações nas entidades de produto vendido para atualizar os produtos ou serviços existentes. As ações declarativas estão disponíveis na lista relacionada de produtos vendidos na página de detalhes da conta em Espaço configurável.

Nota: As ações declarativas com o produto vendido para fluxo de pedido estarão disponíveis somente se o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm) estiver instalado.

A lista relacionada Produto vendido na página Contas exibe todos os produtos vendidos, independentemente da oferta de produto ter uma especificação de produto. Você também pode selecionar um produto vendido com uma especificação de produto associada à oferta de produto e executar qualquer um dos fluxos MACD. Certifique-se de fazer upgrade para o Xanadu para executar as ações de modificação, suspensão, retomada e desconexão em ofertas de produtos que têm uma especificação associada a ele.

Nota: Se os registros de inventário de produtos forem selecionados, as ações **Modificar**, **Suspender**, **Retomar**e **Desconectar** serão desativadas.

Fluxos de trabalho

Vários subfluxos são baseados nas ações modificar, suspender, retomar e desconectar que ajudam a atualizar os produtos vendidos e suas configurações. Os fluxos são baseados em

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

um conjunto de configurações de entidade que são enviados quando você ativa o plug-in Customer Life Cycle Management Workflow.

A tabela a seguir lista os fluxos para as ações declarativas.

Flow Designers para ações declarativas

Fluxo	Descrição
Produto vendido para suspender pedido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de suspensão quando a ação **Suspender** é acionada em um produto vendido.
Produto vendido para retomar pedido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de retomada quando a ação **Retomar** é acionada em um produto vendido.
Produto vendido para desconectar pedido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de desconexão quando a ação **Desconectar** é acionada em um produto vendido.
Adicionar pedido ao produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um pedido quando a ação **Adicionar pedido** é acionada em um produto vendido. **Nota:** A propriedade sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_manageme é definida como **Falso** por padrão com o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm). No entanto, se o plug-in Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia (com.sn_om_tmt) estiver instalado, o valor da propriedade será definido como **Verdadeiro**. Se o valor da propriedade for falso, um registro será criado na tabela do produto vendido (sn_install_base_sold_product). Se o valor da propriedade for verdadeiro, um registro será criado na tabela Inventário de produtos (sn_prd_invt_product_inventory).
Modificar pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um pedido de modificação quando a ação **Modificar** é acionada em um pedido.

Tradução automática

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

Flow Designers para ações declarativas

Fluxo	Descrição
	Nota: A propriedade sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_manageme é definida como **Falso** por padrão com o plug-in Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm). No entanto, se o plug-in Gestão de pedidos para telecomunicações, mídia e tecnologia (com.sn_om_tmt) estiver instalado, o valor da propriedade será definido como **Verdadeiro**. Se o valor da propriedade for falso, um registro será criado na tabela do produto vendido (sn_install_base_sold_product). Se o valor da propriedade for verdadeiro, um registro será criado na tabela Inventário de produtos (sn_prd_invt_product_inventory).
Suspender pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um produto vendido quando a ação **Suspender** é acionada em um pedido.
Retomar pedido para produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um produto vendido quando a ação **Retomar** é acionada em um pedido.
Desconectar pedido do produto vendido	Este fluxo é responsável por criar um produto vendido quando a ação **Desconectar** é acionada em um pedido.

Nota: Se a propriedade "sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management" estiver definida como verdadeira, os últimos cinco fluxos na tabela exibida serão desabilitados.

Nota: O fluxo de ida e volta dos dados (de um produto vendido para um pedido, de um pedido para um produto vendido) acontece com a ajuda de um conjunto de configurações de entidade.

Configurações

As configurações são um conjunto de fluxos de ponta a ponta que permitem que os dados fluam de uma entidade para outra. Os subfluxos que são acionados com cada ação declarativa são baseados nas configurações listadas na tabela a seguir.

Configurações para ações declarativas

Configuração	ID da configuração	Entidade de origem	Entidade de destino
Produto vendido para pedido	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	Produto vendido	Ordem

Tradução automática

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

Configurações para ações declarativas

Configuração	ID da configuração	Entidade de origem	Entidade de destino
Pedido para produto vendido	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	Order	Produto vendido

Para saber mais sobre as configurações, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

Informações relacionadas

- Modificar um produto vendido e uma hierarquia
- Modifique um produto vendido para criar uma cotação
- Retomar um único produto vendido
- Retomar vários produtos vendidos
- Desconectar um único produto vendido
- Desconectar vários produtos vendidos
- Suspender um único produto vendido
- Suspender vários produtos vendidos

Modificar um produto vendido e uma hierarquia

Modifique um produto vendido e sua hierarquia completa no Espaço configurável do CSM para que você possa atualizar as configurações existentes. Por exemplo, você pode modificar as características de um produto vendido e os itens de linha (hierarquia) que estão associados a ele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado, o processo de execução do pedido é iniciado. Depois que o pedido é atendido e marcado **como Concluído**, o pedido para o fluxo do produto vendido é acionado. Este fluxo aplica as mudanças aos produtos vendidos. As mudanças são baseadas nas atualizações especificadas no pedido.

Antes de Iniciar

Plug-ins necessários: IU do Configurador de produtos (app-prd-config-ui)

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto para o qual você deseja modificar as características e os itens de linha.

   Nota: Você pode executar uma ação **Modificar** nos produtos vendidos raiz ou secundários somente se o produto vendido estiver no estado **Ativo**. O produto vendido deve ter uma oferta de produto sem uma especificação associada a ele. Se você selecionar dois produtos vendidos ao mesmo tempo, não poderá executar a ação **Modificar**.

5. Selecione **Modificar**.

Tradução automática

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

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes do produto vendido. Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos .
7. Selecione **Atualizar**.
   Foi criado um pedido para modificar o produto vendido. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação na página de produtos vendidos para abrir o pedido e ver os itens de linha do pedido. Como alternativa, você pode encontrar o pedido na lista Pedidos do cliente.

Modifique um produto vendido para criar uma cotação

Modifique um produto vendido e sua hierarquia completa no Espaço configurável do CSM para gerar uma cotação para quaisquer características ou configurações atualizadas. Por exemplo, um cliente pode querer encontrar o preço para modificar as características de um produto vendido e os itens de linha (hierarquia) associados a ele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mude um produto vendido ou suas características. Quando você modifica as características de um produto vendido, um produto vendido para fluxo de cotação é acionado. Este fluxo aplica mudanças às características do produto vendido existente e apresenta aos clientes uma cotação com base nas mudanças selecionadas.

Plug-ins necessários: IU do Configurador de produtos (com.sn_prd_config_ui), Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt) e fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) (

Função necessária: Agente de vendas (sn_sales_common.sales_agent) e Gerente de vendas (sn_sales_common.sales_manager)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto para o qual você deseja modificar as características e os itens de linha.
5. Selecione **Modificar** para atualizar as características do produto vendido.

   Nota: Se você tiver os plug-ins Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm) e Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt), o agente de pedido, o administrador de pedido, o agente de vendas e o gerente de vendas poderão executar a ação Modificar que resulta em um pedido. Para criar especificamente uma cotação, os clientes devem configurar a tabela de decisão para modificar o produto vendido existente de acordo com as necessidades de negócio. Os usuários que executam o fluxo de modificação devem ter as funções de agenda de vendas e agente de pedidos. Para saber mais sobre a tabela de decisão, consulte Modificação das regras da tabela de decisão no Workflow Studio .

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes do produto vendido. Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos .
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Uma cotação para modificar o produto vendido e sua hierarquia é criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação na página de produtos vendidos para abrir a cotação e ver os itens de linha da cotação.

No fluxo Produto vendido para cotação, os dados dos campos **Conta**, **Contato**, **Nome**,**Oferta de produto**, **Quantidade**, **Sys_id**, **Característica**, **Opção de característica**e **Valor da característica** são transferidos dos registros de Item de linha de Produto vendido para cotação.

Retomando produtos vendidos

Retomar produtos vendidos para criar um pedido de retomada no Espaço configurável do CSM.

Retome produtos raiz únicos ou múltiplos vendidos e crie pedidos combinados para suspensão e retomada de produtos e serviços ao mesmo tempo, para melhorar a eficiência do agente.

Retomar produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Retomar um único produto vendido	Retomar um único produto vendido
Retomar vários produtos vendidos	Retomar vários produtos vendidos

Retomar um único produto vendido

Crie um pedido para retomar um produto vendido e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um produto vendido, você pode reiniciar um produto ou serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado e marcado **como Concluído**, o pedido para o fluxo de produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo permite retomar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja retomar.

   Nota: Você pode executar uma ação **Retomar** no produto raiz vendido somente se ele estiver no estado **Ativo**. O produto vendido não deve ter uma especificação associada a ele. A opção **Retomar** não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Retomar**.

   A ação **Retomar** está habilitada somente em produtos vendidos que estão nos estados **Inativo** ou **Suspenso**.

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

6. Na janela Retomar produto vendido, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja retomar o produto vendido.
7. Selecione **Retomar**.

Resultados
Foi criado um pedido para retomar o produto vendido.

Retomar vários produtos vendidos

Crie um pedido para retomar vários produtos vendidos e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um pedido é criado e marcado **como Concluído**, o pedido para o fluxo de produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo cria produtos vendidos na tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product).

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione os produtos vendidos que você deseja retomar.

   Nota: Você pode executar uma ação **Retomar** somente no produto raiz vendido com uma oferta de produto e se ele estiver no estado **Inativo** ou **Suspenso**. A opção **Retomar** será desabilitada se você selecionar um produto vendido como secundário.

5. Selecione **Retomar**.
6. Na janela Retomar produtos vendidos, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja retomar os produtos vendidos.
7. Adicione um motivo para uma retomada no campo **Motivo da retomada**.
8. Selecione **Retomar**.

Resultados
Um pedido para retomar os produtos vendidos é criado, enquanto os itens de linha do pedido são criados de maneira assíncrona.

Produtos vendidos suspensos

Suspender produtos vendidos para criar um pedido de suspensão ou cotação no Espaço configurável do CSM.

Suspender produtos vendidos de raiz única ou múltipla e criar pedidos combinados para suspensão e retomada de produtos e serviços ao mesmo tempo, para melhorar a eficiência do agente.

Suspender produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Suspender um único produto vendido	Suspender um único produto vendido

Tradução automática

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

Suspender produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Suspender vários produtos vendidos	Suspender vários produtos vendidos

Suspender um único produto vendido

Crie um pedido para suspender um produto vendido e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Ao suspender um produto vendido, você pode reduzir o número de produtos ou serviços cancelados e aproveitar o tempo para corrigir esse produto ou serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado e marcado **como Concluído**, o pedido para o fluxo de produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo permite suspender um produto vendido.

Nota: Você também pode suspender indefinidamente um produto vendido sem criar um pedido de retomada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja suspender.

   Nota: Você pode executar uma ação **Suspender** no produto raiz vendido somente se ele estiver no estado **Ativo**. O produto vendido não deve ter uma especificação associada a ele. A opção **Suspender** não ficará visível se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Suspender**.
6. Na janela Suspender produto vendido, no campo **Data e hora de início**, insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.

   Nota: Se você preencher somente o campo **Data e hora de início**, um item de linha de pedido suspenso será criado. Um item de linha de pedido de retomada será criado no mesmo cabeçalho de pedido se o campo **Data e hora de término** também estiver preenchido.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
   Por exemplo, uma perturbação devido a uma renovação pode ser um motivo para suspensão.
8. Selecione **Suspender**.

Resultados

Um pedido com a ação de suspensão é criado para os itens de linha do pedido de suspensão. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Quando você atualiza o item de linha de ação de suspensão para **Concluído**, o estado do produto vendido é atualizado

Tradução automática

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

automaticamente para **Suspenso**. Quando você move o estado do item de linha de ação de retomada para **Concluído**, o estado do produto vendido é atualizado para o estado **Ativo**. A ação **Retomar** será habilitada somente se você definir o estado do produto vendido como **Inativo**.

Suspender vários produtos vendidos

Crie um pedido para suspender vários produtos vendidos e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM. Ao suspender um produto vendido, você pode reduzir o número de produtos ou serviços cancelados e aproveitar o tempo para corrigir esse produto ou serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado e marcado **como Concluído**, o pedido para o fluxo de produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo cria produtos vendidos na tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione os produtos vendidos que você deseja suspender.

   Nota: Você pode executar uma ação **Suspender** somente em produtos raiz vendidos com uma oferta de produto e se ela estiver no estado **Ativo**. A opção **Suspender** será desabilitada se você selecionar um produto secundário vendido.

5. Selecione **Suspender**.
6. Na janela Suspender produtos vendidos, no campo **Data e hora de início**, insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.
   Você pode ver os produtos vendidos selecionados no acordeão.

   Nota: Se você preencher somente o campo **Data e hora de início**, um item de linha de pedido suspenso será criado. Se você preencher o campo **Data e hora de término**, um item de linha de pedido de retomada também será criado no mesmo cabeçalho de pedido.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
   Por exemplo, uma perturbação devido a uma renovação pode ser um motivo para suspensão.
8. Selecione **Suspender**.

Resultados

Um pedido com a ação de suspensão é criado. Os itens de linha de pedido suspenso são criados em um processo assíncrono. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada também será criado como parte do mesmo pedido.

Quando você atualiza o item de linha do pedido suspenso para **Concluído**, o estado do produto vendido é atualizado automaticamente para **Suspenso**.

Tradução automática

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

Quando você atualiza o estado do item de linha do pedido de retomada para **Concluído**, o estado do produto vendido é atualizado para o estado **Ativo**.

Desconectando produtos vendidos

Desconecte produtos vendidos para criar um pedido de desconexão no Espaço configurável do CSM.

Desconecte um ou vários produtos raiz vendidos ao mesmo tempo para melhorar a eficiência do agente.

Desconectar produtos vendidos

Tarefa	Descrição
Desconectar um único produto vendido	Desconectar um único produto vendido
Desconectar vários produtos vendidos	Desconectar vários produtos vendidos

Desconectar um único produto vendido

Desconecte um produto vendido no Espaço configurável do CSM para que você possa desconectar permanentemente um produto e seus serviços.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado no formulário de pedido e marcado como **Concluído**, um fluxo é acionado. Este fluxo permite que você desconecte um produto vendido e seus serviços após a execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione o produto vendido que você deseja desconectar.

   Nota: Você pode executar a ação **Desconectar** somente em um produto raiz vendido cujo estado seja **Ativo** e tenha uma oferta de produto sem uma especificação associada a ele. A opção não ficará visível se você selecionar um produto vendido secundário.

5. Selecione **Desconectar**.
6. Na janela pop-up Desconectar produto vendido, insira quando deseja que a desconexão comece no campo **Data e hora de início** e o motivo pelo qual deseja desconectar o produto no campo **Motivo da desconexão**.
7. Selecione **Enviar**.

Resultados

Uma ordem para uma desconexão é criada. Depois que o pedido é atendido, o produto vendido é movido para o estado **Inativo**.

Tradução automática

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

Desconectar vários produtos vendidos

Crie um pedido para desconectar vários produtos vendidos e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um pedido é criado e marcado **como Concluído**, o pedido para o fluxo de produto vendido é acionado após a execução. Este fluxo cria produtos vendidos na tabela de produtos vendidos (sn_install_base_sold_product).

Função necessária: sn_ind_tmt_orm.order_admin ou sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual os produtos vendidos pertencem.
4. Na lista relacionada Produtos vendidos, selecione os produtos vendidos que você deseja desconectar.

   Nota: Você pode executar uma ação **Desconectar** somente no produto raiz vendido com uma oferta de produto somente se ele estiver no estado **Ativo**. A opção **Desconectar** será desabilitada se você selecionar um produto vendido como secundário.

5. Selecione **Desconectar**.
6. Na janela de desconexão de produtos vendidos, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja desconectar os produtos vendidos.
7. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da desconexão**.
8. Selecione **Desconectar**.

Resultados

Um pedido para desconectar os produtos vendidos é criado, enquanto os itens de linha do pedido são criados de maneira assíncrona.

Pontos de extensão para fluxos de trabalho

Substitua os scripts existentes ou chame scripts personalizados para os fluxos de trabalho usando pontos de extensão no Now Platform®.

Você pode acessar os pontos de extensão disponíveis para os fluxos de trabalho de gestão de ciclo de vida do cliente no Now Platform®. Para começar, insira **sys_extension_point.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**. Em seguida, você pode selecionar o ponto de extensão do qual deseja exibir os detalhes do registro. Se você quiser substituir um script existente, poderá selecionar **Criar implementação**.

Você pode criar pontos de extensão para criar um fluxo de trabalho para uma extensão de produto vendido que ainda não esteja configurada. Você também pode substituir pontos de extensão para criar configurações. Para saber mais sobre as extensões e configurações existentes dos fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente, consulte Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente.

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que tem o número de ordem mais baixo é aquela que é executada.

Tradução automática

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

A tabela a seguir lista os pontos de extensão dos fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente.

Pontos de extensão para a aplicação Customer Life Cycle Management Worklows

Pontos de extensão	Descrição
CustomerWorflowsEP sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	Substitui os fluxos e as configurações existentes. Esta extensão pode ser usada por qualquer um destes dois motivos: • Se você quiser executar fluxos personalizados que são extensões da tabela de produto vendido atual (sn_install_base_sold_product). Para saber mais sobre os fluxos existentes, consulte Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente. • Se você quiser executar configurações personalizadas de lead para cash core. Para saber mais sobre as configurações existentes de lead para dinheiro, consulte Configuração e mapeamento de entidade.
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows.GetSoldProductClassEP	Retorna o produto vendido e a classe de inventário de produtos corretos. A extensão pode ser usada para criar fluxos personalizados nos fluxos **Adicionar** e **Modificar**.
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows.CustomerWorkflowCompleteEP	Substitui os métodos existentes para executar ações de pós-processamento personalizadas após a conclusão de um pedido para o fluxo de produto vendido.

Configurações de inventário de produtos

Você pode selecionar um ou mais registros de inventário de produtos para atualizar suas configurações e executar as operações **Modificar**,**Suspender**, **Retomar**e **Desconectar**.

Crie pedidos ou cotações a partir de registros de inventário de produtos no Espaço configurável do CSM.

Configurações para registros de inventário de produtos

Ação	Descrição
Modificar registros de inventário de produtos	Execute a operação **de modificação** em um único registro de inventário de produto que resulte na criação de um pedido.
Modificar registros de inventário de produtos para criar uma cotação	Execute a operação **de modificação** em um único registro de inventário de produto que resulte na criação de uma cotação.

Tradução automática

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

Configurações para registros de inventário de produtos

Ação	Descrição
Retomar registros de inventário de produtos	Execute a operação **Retomar** em um ou vários registros de inventário de produtos que resultem na criação de pedidos de retomada.
Suspender registros de inventário de produtos	Execute a operação **Suspender** em um ou vários registros de inventário de produtos que resultem na criação de pedidos de suspensão.
Desconectar registros de inventário de produtos	Execute a operação **de desconexão** em um ou vários registros de inventário de produtos que resultem na criação de pedidos de desconexão.

Modificar registros de inventário de produtos

Execute a operação de modificação em um único registro de inventário de produto que resulta na criação de um pedido no Espaço configurável do CSM para atualizar as configurações existentes. Por exemplo, você pode adicionar ou excluir um inventário de produto opcional ou atualizar suas configurações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de vendas (sn_sales_common.sales_agent) ou Gerente de vendas (sn_sales_common.sales_manager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma ação **Modificar** é executada e um pedido é criado, o processo de execução do pedido é iniciado. Depois que o fluxo de execução é concluído, o pedido é marcado como Concluído e o registro de inventário do produto é atualizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário do produto pertence.
4. Navegue até a lista relacionada de Inventários de produtos.

> **Nota:** A lista relacionada de inventários de produtos estará disponível pronta para uso a partir da versão Yokohama. Os clientes que usam as versões Washington ou Xanadu devem adicionar a lista relacionada manualmente.
>
> Você pode reter o produto vendido ou a lista relacionada de inventários de produtos. Se você quiser manter as duas listas, filtre os registros de inventário de produtos da lista relacionada de produtos vendidos e execute o Modificar fluxo do registro de inventário de produtos.

5. Selecione um registro de inventário de produto no estado **Ativo** e selecione **Modificar**.

> **Nota:** O fluxo **de modificação** pode ser acionado somente em um registro de inventário de produto raiz.

Tradução automática

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

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes para o registro de inventário do produto.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos .
7. Selecione **Atualizar**.
   Foi criado um pedido para modificar o inventário do produto. Você pode selecionar o número do pedido na mensagem de confirmação na página da conta para abrir o pedido e ver os itens de linha do pedido. Como alternativa, você pode encontrar o pedido na lista Pedidos do cliente.

Modificar registros de inventário de produtos para criar uma cotação

Execute a operação de modificação em um único registro de inventário de produto que resulte na criação de uma cotação no Espaço configurável do CSM. Por exemplo, você pode adicionar ou excluir um inventário de produto opcional ou atualizar suas configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agente de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo **Modificar** gera uma cotação. Depois que a cotação é marcada como **Concluída**, um pedido é criado. Na execução do pedido, o registro de inventário do produto é atualizado.

Plug-ins necessários: IU do Configurador de produtos (com.sn_prd_config_ui), Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt) e fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows)

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário do produto pertence.
4. Navegue até a lista relacionada **de Inventários de produtos**.
5. Selecione um único registro de inventário de produto no estado **Ativo** e selecione **Modificar**.

   Nota: O fluxo **de modificação** pode ser acionado somente em um registro de inventário de produto raiz.

   Se você tiver os plug-ins Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm) e Gestão de cotações (app-l2c-quote-mgmt), o agente de pedido, o administrador de pedido, o agente de vendas e o gerente de vendas poderão executar a ação Modificar que resulta em um pedido. Os usuários que executam o fluxo de modificação devem ter as funções de agente de vendas e agente de pedidos. Para criar especificamente uma cotação, os clientes devem configurar a tabela de decisão para modificar o produto vendido existente de acordo com as necessidades de negócio. Atualize as configurações na tabela de decisão de política Fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para saber mais sobre a tabela de decisão, consulte Modificação das regras da tabela de decisão no Workflow Studio .
6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes do inventário de produtos.

Tradução automática

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

Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos .
Uma cotação para modificar o inventário do produto foi criada. Você pode selecionar o número da cotação na mensagem de confirmação na página da conta para abrir a cotação e ver os itens de linha da cotação. Como alternativa, você pode encontrar a cotação em **Menu Todos** > **Cotação** na lista Cotação.

Suspender registros de inventário de produtos

Execute a operação **Suspender** em um ou vários registros de inventário de produtos que resultem na criação de pedidos ou cotações no Espaço configurável do CSM. Ao suspender um inventário de produtos, você pode pausar seus serviços por um período de tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agente de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de executar a ação **Suspender**, um pedido de suspensão é criado e o processo de execução do pedido é iniciado. Este fluxo de execução marca o pedido como **Concluído** e atualiza os registros de inventário de produtos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário do produto pertence.
4. Navegue até a lista relacionada **Inventários de produtos** e selecione um ou mais registros de inventário de produtos raiz.

   Nota: Você pode fazer uma ação **Suspender** em um ou vários produtos vendidos raiz somente se ele estiver no estado **Ativo** e estiver desabilitado para qualquer outro estado.

5. Selecione **Suspender**.
6. Na janela Suspender, no campo **Data e hora de início**, insira a data e a hora de início em que você deseja iniciar a suspensão.

   Nota: Se você preencher somente o campo **Data e hora de início**, os itens de linha do pedido suspenso serão criados. Os itens de linha do pedido de reinício serão criados no mesmo cabeçalho de pedido se o campo **Data e hora de término** também estiver preenchido. Você também pode suspender indefinidamente um inventário de produtos sem criar um pedido de retomada, não inserindo uma data de término.

7. Se você souber quando deseja encerrar a suspensão, insira o campo **Data e hora de término**.
8. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
   Por exemplo, uma perturbação devido a uma renovação pode ser um motivo para suspensão.
9. Selecione **Suspender**.

Resultados
Foi criado um pedido para suspender o registro de inventário do produto.

Tradução automática

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

Retomar registros de inventário de produtos

Execute a operação Retomar em um ou vários registros de inventário de produtos que resultem na criação de pedidos ou cotações no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um inventário de produto, você pode reiniciar um produto ou serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agente de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de executar a ação **Retomar**, um pedido de reinício é criado e o processo de execução do pedido é iniciado. Este fluxo de execução marca o pedido como **Concluído** e atualiza os registros de inventário de produtos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o produto vendido pertence.
4. Navegue até a lista relacionada **Inventários de produtos** e selecione um ou mais registros de inventário de produtos raiz.

   Nota: Você pode executar uma ação **Reiniciar** no inventário do produto raiz somente se ele estiver no estado **Suspenso**.

   A opção **Retomar** será habilitada somente se o inventário de produto raiz com o estado **Suspenso** estiver selecionado e inativo para qualquer outro estado.

   Se você selecionar um produto vendido secundário, a opção ficará inativa.

5. Selecione **Retomar**.
6. Na janela Retomar, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja retomar o inventário de produtos.
7. Selecione **Retomar**.

Resultados
Foi criado um pedido para retomar os registros de inventário de produtos.

Desconectar registros de inventário de produtos

Execute a operação **de desconexão** em um ou vários registros de inventário de produtos que resultem na criação de pedidos ou cotações no Espaço configurável do CSM para que você possa desconectar permanentemente um produto e seus serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_admin) ou agente de pedidos (sn_ind_tmt_orm.order_agent)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de executar a ação **Desconectar**, um pedido de desconexão é criado e o processo de execução do pedido é iniciado. Este fluxo de execução marca o pedido como **Concluído** e atualiza os registros de inventário de produtos.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o inventário do produto pertence.
4. Navegue até a lista relacionada **Inventários de produtos** e selecione um ou mais registros de inventário de produtos raiz.

   Nota: Você pode executar a ação **Desconectar** somente em um produto raiz vendido cujo estado seja **Ativo** ou **Suspenso**, e a opção será habilitada somente se o inventário do produto raiz com estados **Ativo** ou **Suspenso** estiver selecionado e desabilitado para qualquer outro estado.

5. Selecione **Desconectar**.
6. Na janela Desconectar, insira quando deseja que a desconexão inicie no campo **Data e hora de início**.
7. Adicione um motivo para uma desconexão no campo **Motivo da desconexão**.
8. Selecione **Desconectar**.

Resultados

Foi criado um pedido para desconectar o registro de inventário do produto.

Como configurar o Suporte pós-vendas

Use a aplicação Suporte pós-vendas para configurar e exibir contratos e direitos de atendimento ao cliente.

Ativação do Suporte pós-vendas

Como administrador, você pode ativar os seguintes plug-ins para permitir que os usuários criem e gerenciem contratos e direitos de clientes. Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Plug-ins do Suporte pós-vendas

plug-in	Descrição	Dependência
Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos de clientes e APIs para integração.	• Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base] • Catálogo de produtos Management Core [com.sn.prd_pm]
Verificação de direitos [com.sn_ent_verify]	Fornece APIs para verificar o direito.	Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core]

Tradução automática

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

Plug-ins do Suporte pós-vendas

plug-in	Descrição	Dependência
Contratos e fluxos de trabalho de direito [com.sn_contract_ent_wf]	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente.	• Base para contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core] • Lead para primitivos de dinheiro [com.sn_l2c_core] • Fluxos de trabalho da Gestão do ciclo de vida do cliente [com.sn_l2c_cust_flows]

Com a ativação de Suporte pós-vendas, os contratos existentes ficam disponíveis somente para exibição.

Para obter mais informações sobre as funções e tabelas instaladas, consulte Componentes instalados com Suporte pós-vendas.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Visite ositeda ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulteServiceNow Storenotas da versão do histórico de versões .

Componentes instalados com Suporte pós-vendas

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Suporte pós-vendas, incluindo tabelas e funções.

As funções a seguir são adicionadas com a ativação dos plug-ins Suporte pós-vendas.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém função	Persona c
sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contrato de serviço	Executa a operação de leitura em:	• sn_prd_pm.características_viewer Visualizador de característica	• sn_cus Agent

Tradução automática

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

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém função	Persona c
	• Contratos de serviços • Linhas do contrato • Direitos • Características • Usos de direitos	• sn_prd_pm.product_catalog_viewer Visualizador do catálogo de produtos	• sn_cus Agent • sn_cus Visuali
sn_pss_core.service_contract_manager Gerente de contrato de serviço	Executa operações de criação/leitura/atualização em: • Contratos de serviços • Linhas do contrato • Direitos • Características • Usos de direitos	sn_pss_core.service_contract_viewer Visualizador de contrato de serviço	sn_custo CSM Ge
sn_pss_core.pss_integrator Usuário de integração	Executa operações de criação/leitura usando endpoints REST em contratos de serviço e direitos.	sn_customerservice.manager CSM Gerente	sn_pss_c Usuário

Tradução automática

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação da aplicação Suporte pós-vendas.

Tabelas instaladas

Nome da tabela	Descrição
Características [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Armazena os valores de característica para direitos ou linhas de contrato de serviço.
Uso de direito [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Armazena os valores usados pelos clientes finais para características de direito.
Contratos de serviço	Armazena contratos de tempo de execução.

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

Tabelas instaladas

Nome da tabela	Descrição
[sn_pss_core_service_contract]	
Linha do contrato de serviço [sn_pss_core_service_contract_line]	Armazena as linhas do contrato de tempo de execução como um plano de serviço.

Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando os recursos de administração de usuário Now Platform. Para obter mais informações, consulte:

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

A exibição padrão em contratos de serviço e direitos no espaço Customer Service Management é a exibição do Espaço de contrato de serviço. Ele pode ser alterado por um administrador.

Configuração de contratos e fluxos de trabalho de direito

Configure o plug-in Contratos e fluxos de trabalho de direito (com.sn_contract_ent_wf) para gerar e modificar contratos usando a gestão de pedidos.

Como administrador, você pode ativar o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf). Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in .

Os seguintes plug-ins são pré-requisitos para ativar o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf):

Plug-ins necessários

Plug-in	Descrição
IU de configuração do produto (com.sn_prd_config_ui)	Interface gráfica que permite configurar produtos ou serviços complexos de acordo com necessidades e requisitos específicos.
Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm)	Captura, aprimora e supervisiona o ciclo de vida completo dos pedidos de produto e serviço. Com este plug-in, você pode lidar com eficiência com a orquestração de pedidos, o enriquecimento de dados e a composição para garantir uma execução precisa e oportuna.

Depois de instalar o plug-in Contracts and Entitlement Workflows (com.sn_contract_ent_wf), os seguintes plug-ins são instalados automaticamente:

Plug-ins dependentes

Plug-in	Descrição
Contratos e direitos do cliente (com.sn_pss_core)	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos de clientes.
Lead para o núcleo de dinheiro (com.snc.l2c_core)	Permite que os clientes componham fluxos de gestão de vendas e pedidos.

Tradução automática

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

Plug-ins dependentes

Plug-in	Descrição
Fluxos de trabalho da Gestão de ciclo de vida do cliente (com.snc.l2c_cust_flows)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar os ciclos de vida dos produtos vendidos e instalar itens-base.

Como criar contratos e direitos usando fluxos de trabalho

Depois que uma oferta de produto é selecionada pelo cliente e o produto é vendido a ele, este fluxo de trabalho cria contratos e direitos com base nos serviços associados a esse produto vendido e nos serviços extras que o cliente comprou.

Há os cenários de oferta de produto e suas configurações.

Tipos de oferta e fluxos de trabalho

Tipos de oferta	Descrição
Ofertas de direitos	O fluxo de trabalho cria registros de direito para essas ofertas. Esses direitos podem ser associados a produtos vendidos existentes, itens-base de instalação, registros de inventário de produtos ou ao cliente.
Ofertas de serviços (linhas de contrato)	O fluxo de trabalho permite a criação automática de um contrato de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos para essas linhas de contrato.
Ofertas implícitas	Direitos implícitos e linhas de contrato de serviço não são mostrados nas linhas do pedido. Essas ofertas podem ser marcadas como implícitas quando não precisam ser configuradas durante a captura do pedido e estão disponíveis como parte de um pacote. Esses direitos e linhas de contrato de serviço são criados automaticamente como parte deste fluxo de trabalho.

Como criar um contrato a partir de um pedido

Para cada pedido com várias ofertas de produtos, um único contrato com várias linhas de contrato é criado. Você pode adicionar várias ofertas de produto de um pedido a um contrato existente. Para adicionar uma oferta de produto a um contrato existente, adicione a referência do contrato no campo **Contrato existente** do item de linha do pedido. Como parte do processamento de pedidos, um produto vendido é gerado para cada linha de pedido.

Criação de contratos a partir de registros de inventário de produtos

Se a propriedade do sistema sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management estiver definida como verdadeira, os fluxos de trabalho de execução de pedidos criarão inventários de produtos com base em pedidos de clientes, ofertas de produtos e especificações. Na criação de um inventário de produtos, as linhas de contrato e direitos serão criados. Quando um inventário de produtos passa por uma mudança de estado, as linhas de contrato e direitos associados são sincronizados. Para obter mais informações, consulte Configurações de inventário de produtos. Os registros de inventário de produtos acionam atualizações para contratos e direitos nas seguintes condições:

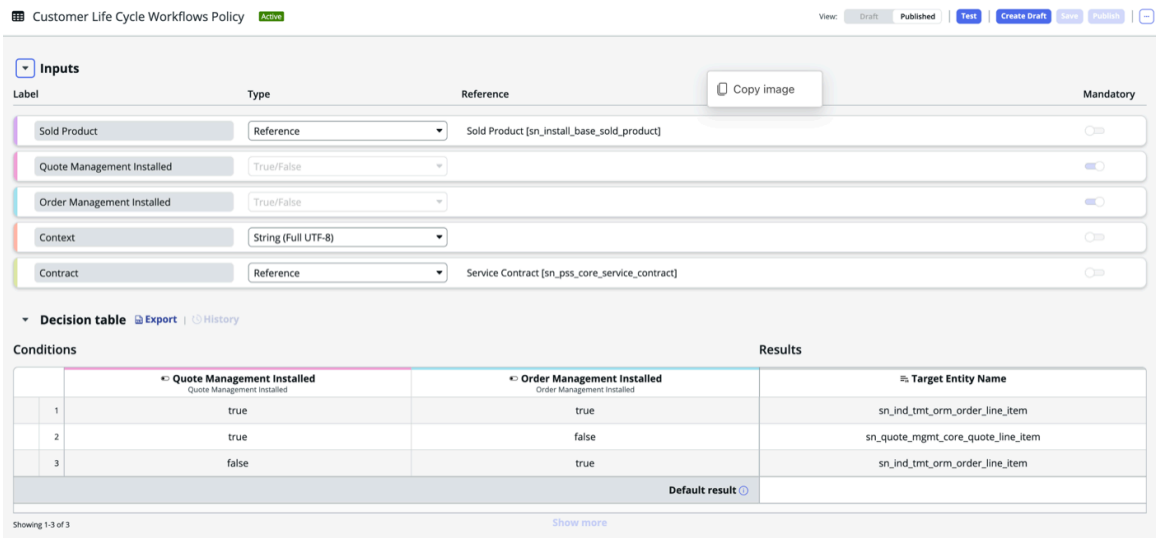
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Fluxo de linha de pedido de telecomunicações de processo: o fluxo ADD cria registros de contrato e direito a partir do inventário de produtos. O fluxo MODIFY atualiza os estados dos itens de linha e direitos do contrato.
- Fluxo de pedido de domínio principal de telecomunicação pós-processo: o fluxo MODIFY atualiza os estados, os campos e as características dos direitos e itens de linha do contrato.
- Registro de Operações de inventário de produtos: dependendo da data e hora programadas, os fluxos DESCONECTAR, RETOMAR e SUSPENDER cancelam, ativam ou suspendem os direitos e itens de linha do contrato.

Configuração da tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente

A tabela de decisão Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente decide a entidade de destino ao renovar e modificar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos. Com base nesta tabela de decisão, os usuários podem criar uma cotação ou um pedido ao renovar ou modificar um contrato de serviço, linha de contrato de serviço ou um direito.

Tabela de decisão da política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente



Você pode configurar regras com base nos cinco parâmetros de entrada disponíveis para criar cotações ao renovar e modificar contratos. Selecione o valor do nome da entidade de destino como `sn_ind_tmt_orm_order_line_item` para criar um pedido. Selecione o valor do Nome da entidade de destino como `sn_quote_mgmt_core_quote_line_item` para criar uma cotação. Se o usuário selecionar uma cotação, a cotação será aprovada e o status será alterado para **Concluído** para criar um pedido. Certifique-se de ter instalado os plug-ins Gestão de pedidos (com.sn_ind_tmt_orm) e Gestão de cotações (sn_quote_mgmt) para habilitar a seleção da entidade de destino para fluxos de trabalho de renovação e modificação. Ambos os plug-ins permitirão que os usuários criem uma cotação ou um pedido enquanto renovam ou modificam um contrato de serviço, linha de contrato de serviço ou um direito.

Como configurar a aplicação Suporte pós-vendas

Configure os recursos e componentes do Suporte pós-vendas para permitir uma experiência de serviço de ponta a ponta perfeita, incluindo serviços pós-venda para seus clientes.

Tradução automática

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

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar a aplicação Suporte pós-vendas para permitir que os usuários criem direitos e contratos de serviço para usuários.

Tarefa	Descrição
Criar uma característica	Crie uma característica para adicionar a um direito. Uma característica se refere aos atributos ou propriedades específicas que definem o direito.
Criar um usuário	Adicione um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados. Depois de adicionar o usuário, você o torna o aprovador para revisar os contratos de serviço.
Atribuir uma função a um usuário	Atribuir funções a usuários. Use este recurso para conceder a função sn_customerservice_manager (CSM gerente) a um usuário recém-adicionado e autorizá-lo a fazer um julgamento informado para revisar um contrato de serviço.
Criar contas de cliente **Nota:** No formulário Contas, para exibir os contratos de serviço, remova as listas relacionadas ao contrato e configure a lista relacionada Contratos de serviço.	Crie uma conta e associe-a a um contrato de serviço.
Criar um registro de consumidor	Crie um registro de consumidor em Customer Service Management. Um consumidor pode ser associado a um contrato de serviço na aplicação Suporte pós-vendas.
Criar um produto vendido	Crie um registro para um produto que é vendido para uma conta ou um consumidor. Um produto vendido pode ser associado a vários contratos.
Criar um item-base de instalação	Crie um registro para um item-base de instalação que é vendido para uma conta ou um consumidor. Um item-base de instalação pode ser associado a vários contratos.

Tradução automática

Criar uma característica

Crie uma característica que pode ser associada a um direito ou linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma característica é usada para definir a cobertura de serviço que é fornecida aos clientes. Essas características podem incluir o escopo do serviço, o período de tempo e quaisquer limitações ou exclusões, como localização geográfica e outros atributos.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão do Catálogo de produtos** > **Características** > **Características**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Nome	O nome da característica do direito.
Tipo de entrada	O tipo de entrada para o valor de cobertura relacionado a esta característica. Por exemplo, Opção e Caixa de seleção.
Descrição	A visão geral resumida da característica de direito.

4. Selecione **Enviar**.

Fluxos de trabalho do Gestão de vendas e pedidos

Crie os fluxos de trabalho de gestão de vendas e pedidos para um produto e serviço por meio de configurações e mapeamentos de entidade. Ao criar este fluxo de trabalho, sua organização pode analisar oportunidades de negócios lucrativas, leads de clientes e os requisitos de cobrança, suporte e manutenção após a conclusão de uma venda.

Visão geral dos fluxos de trabalho

Um produto passa por várias fases e fluxos de trabalho desde o momento em que é identificado até o momento em que é comprado pelo cliente. O fluxo de trabalho inclui a criação de uma cotação para um produto ou serviço, a criação de pedidos, os produtos vendidos, os itens-base de instalação e os contratos e direitos.

Se você for um administrador, crie os fluxos de trabalho da sua organização e configure os metadados das várias entidades de lead-to-cash ativando a aplicação básica Lead-to-Cash Core (com.snc.l2c_core). Com o plug-in Lead to cash core (com.snc.l2c_core), você pode compor e criar os fluxos de trabalho que sua organização mantém para o ciclo de vida de um produto vendido. Por exemplo, no formulário Lead para mapeamento de entidades de dinheiro no Now Platform®, você seleciona a entidade do produto vendido como uma entidade de origem e o pedido como uma entidade de destino. Em seguida, mapeie essas entidades e configurações para criar uma origem para o fluxo de destino que é um produto vendido para fluxo de pedido. Este mapeamento fornece aos usuários uma experiência de fluxo de trabalho unificada nas diferentes entidades.

Nota: Uma entidade é definida como uma coleção de tabelas que têm informações sobre um pedido. As informações podem vir de várias tabelas.

Configurações de entidade

Você pode configurar a definição de uma entidade lead-to-cash definindo um nome e um ID de configuração no formulário Lead-to-Cash Entity. A definição cria um fluxo de informações entre as várias entidades.

Para saber como criar configurações de entidade, consulte Criar uma configuração de entidade. Para saber como criar mapeamentos de entidade, consulte Criar um mapeamento de entidade.

Tradução automática

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

Reconfiguração

Você pode reconfigurar um pedido ou uma cotação que está no estado **Rascunho** para fazer personalizações na IU do Configurador. Depois que a configuração for concluída, todos os itens de linha do pedido associados ao pedido também serão atualizados. Para saber mais sobre reconfiguração, consulte LeadtoCashCore - com escopo .

Configuração e mapeamento de entidade

Use as tabelas e formulários de Configuração de entidade para configurar e mapear uma entidade que define uma estrutura e transfere os dados da entidade de origem para a entidade de destino.

Mapeamento e configuração

Crie as configurações e mapeamentos para as entidades usando as tabelas de configuração de entidade.

Tabelas de configuração da entidade

As tabelas de configuração de entidade fornecem as informações para os campos no formulário de configuração de entidade.

Tabelas de configuração da entidade

Tabela	Nome	Descrição
Lead para entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity	Define e gerencia as entidades lead-to-cash.
Lead para definição de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_definition	Define e gerencia as definições associadas às entidades lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_attribute	Define e gerencia os atributos associados às entidades lead-to-cash. Os atributos lead-to-cash são baseados nas definições definidas para as entidades.

Cada campo no formulário de configuração de entidade reúne as informações de uma tabela de configuração de entidade. A tabela a seguir tem as informações sobre os campos, suas descrições e as tabelas de entidade das quais os dados são preenchidos.

Nota: Os atributos de lead para entidade de dinheiro e lead para entidade de dinheiro são listas relacionadas no formulário de configuração da entidade.

Formulário de configuração da entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para entidade de dinheiro	Nome	Nome da entidade lead-to-cash.
Lead para entidade de dinheiro	ID de configuração	ID de configuração exclusivo da entidade.

Tradução automática

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

Formulário de configuração da entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para entidade de dinheiro	Ativo	Status da entidade, ativo ou inativo para a configuração.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Entidade	Referência à definição da entidade lead-to-cash.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Tipo	Tipo de definição da entidade.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Tabela	Tabela associada a um lead para entidade de dinheiro.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Rótulo	Rótulo para a definição da entidade.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Definição de pai	Primário da definição da entidade atual.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Campo de relacionamento	Campo de consulta associado ao registro de definição da entidade primária.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Campo primário	Campo de consulta associado ao registro de definição da entidade atual.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Herdar definição primária	Definição primária que também é usada pela definição da entidade atual. **Nota:** Para fazer com que o registro de definição de entidade atual siga a mesma definição que está associada ao registro primário, selecione **Herdar definição primária**.
Lead para definição de entidade de dinheiro	Ordem	Ordem numérica para processar e visualizar a hierarquia de configurações.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Campo	Nome do campo.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Entidade	Referência ao atributo de entidade lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Tabela	Tabela associada ao atributo lead-to-cash.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Chave	Chave exclusiva para o atributo de entidade.

Tradução automática

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

Formulário de configuração da entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Avançado	Opção para configurações avançadas. **Nota:** Para modificar o script de acordo com seus requisitos, selecione **Avançado**.
Lead para atributo de entidade de dinheiro	Script	Script para os atributos avançados.

Mapeamentos de entidades

Com os mapeamentos de entidade, você pode mapear as tabelas de origem e de destino para transferir os dados entre as entidades que dependem das configurações de entidade disponíveis. As tabelas de mapeamento de entidade fornecem as informações para os campos nos formulários de mapeamento de entidade.

Tabela Mapeamento de entidade

Tabela	Nome	Descrição
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_mapping	Define e mapeia os mapeamentos de entidade lead-to-cash.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Define e gerencia os mapeamentos das diferentes tabelas associadas às entidades lead-to-cash.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Define e gerencia os atributos e seus mapeamentos com a entidade lead-to-cash correspondente.

O formulário de mapeamento de entidade permite mapear as entidades com suas tabelas e atributos correspondentes.

Nota: O lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro e o lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro são listas relacionadas no formulário de mapeamento de entidade.

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Nome do mapeamento	Nome do mapeamento.
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	ID da configuração de mapeamento	ID exclusivo do mapeamento.

Tradução automática

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

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Entidade de origem	Entidade de origem no processo de mapeamento.
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Entidade de destino	Entidade de destino no processo de mapeamento.
Lead para mapeamento de entidade de dinheiro	Ativo	Estado da entidade de destino, se está ativo para mapeamento ou não.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Tabela da entidade de origem	Tabela associada à entidade de origem.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Tabela da entidade de destino	Tabela associada à entidade de destino.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Usar condição	Condições necessárias para mapeamento. **Nota:** Para definir condições de mapeamento específicas, selecione **Usar condição**.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Condição	Condições para mapeamento de tabelas da entidade de origem para a entidade de destino.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Ativo	Estado da entidade de origem, se está ativo para mapeamento ou não.
Lead para mapeamento de tabela de entidade de dinheiro	Ordem	Prioridade numérica para mapeamento.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Mapeamento de tabela da entidade	Referência ao mapeamento da tabela da entidade Lead-to-Cash.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Atributo de origem	Atributo associado à entidade de origem.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Atributo de destino	Atributo associado à entidade de destino.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Avançado	Opção para mapeamento avançado.

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

Formulário Mapeamento de entidade

Tabela	Campo	Descrição
		Nota: Para modificar o script de acordo com seus requisitos, selecione **Avançado**.
Lead para mapeamento de atributo de entidade de dinheiro	Script	Script para personalizar os mapeamentos.

Criar uma configuração de entidade

Crie uma configuração de entidade para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar as configurações existentes e executar ações como suspender, retomar ou desconectar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Lead para dinheiro** > **Configurações da entidade**.
2. No formulário Lead para entidades de dinheiro, crie uma entidade selecionando **Novo**.
3. No formulário, no campo **Nome**, insira o nome da entidade e no campo **ID de configuração**, insira o ID da entidade.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

4. Selecione **Enviar**.
   Você criou uma configuração de entidade. Agora você deve criar definições e atributos de entidade lead-to-cash.
5. No formulário Lead para entidade de dinheiro, na lista relacionada Definições de lead para entidade de dinheiro, crie uma definição de entidade selecionando **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Lead para entidade de dinheiro, na lista relacionada Atributos de entidade de lead para dinheiro, crie um atributo de entidade selecionando **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

10. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultados

Você criou uma configuração de entidade e definiu sua definição e atributos. Agora você deve criar um mapeamento de entidade personalizado. Para saber como criar um mapeamento, consulte Criar um mapeamento de entidade.

Criar um mapeamento de entidade

Crie um mapeamento de entidade para compor um fluxo de trabalho entre duas entidades para que você possa atualizar as configurações existentes e executar um conjunto de ações declarativas, como suspender, retomar ou desconectar um produto vendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Lead para dinheiro** > **Mapeamentos de Entidade**.
2. No formulário Lead para mapeamentos de entidade de dinheiro, crie um mapeamento selecionando **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

4. Selecione **Enviar**.
   Você criou um mapeamento de entidade. Agora você deve criar um mapeamento de tabela de entidade e um mapeamento de atributo de entidade.
5. No formulário de mapeamento de entidade de lead para dinheiro, na lista relacionada Mapeamentos de tabela de entidade de lead para dinheiro, crie um mapeamento de tabela de entidade selecionando **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário de mapeamento de lead para entidade de dinheiro, na lista relacionada Mapeamentos de tabela de lead para entidade de dinheiro, crie um mapeamento de atributo selecionando **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configuração e mapeamento de entidade.

10. Selecione **Enviar**.

Redigir fluxos de trabalho de Gestão de vendas e pedidos

Componha e crie fluxos de trabalho e mova dados entre diferentes fases de um fluxo de trabalho usando os fluxos de trabalho de gestão de vendas e pedidos.

Visão geral de APIs e fluxos de trabalho

Use as principais APIs de lead para dinheiro, como criar instância, delta, efeito e confirmar instância, para mover dados de leads para oportunidades para cotações e continuar até que uma venda seja finalizada. As APIs também fornecem diretrizes sobre como mover,

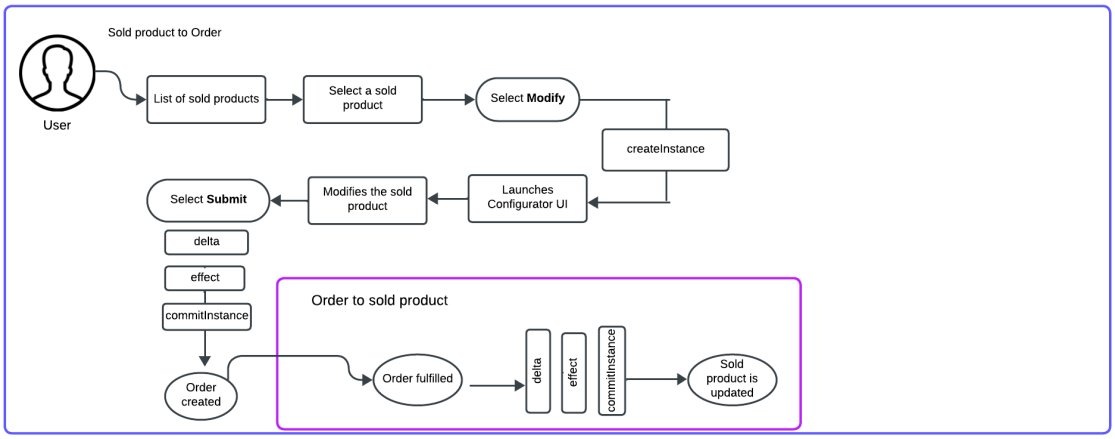
Tradução automática

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

adicionar, mudar, suspender, Os fluxos Retomar e Desconectar para produtos vendidos podem ser executados.Para saber mais sobre as APIs, consulte LeadtoCashCore - com escopo .

Fluxos de trabalho

As APIs de gestão de vendas e pedidos habilitam diferentes fluxos de trabalho. A imagem a seguir é um exemplo de como um produto vendido pode ser modificado para criar uma ordem de mudança.



Selecione um produto vendido e modifique-o. Isso iniciará a IU do configurador e criará um pedido. Isso acontece com a ajuda das APIs principais de lead to cash. As APIs são a base usada para criar e modificar vários fluxos. Para saber mais sobre as APIs existentes, consulte LeadtoCashCore - com escopo .

Rastreador de solicitações de gestão de vendas e pedidos

Monitore o status dos fluxos de trabalho de gestão de vendas e pedidos e permita que os agentes rastreiem o status de todos os fluxos síncronos e assíncronos.

Tabela da fila de entrada

Adicione um registro à tabela Fila de entrada modificada [sn_tmt_core_inbound_queue].

Os campos a seguir foram adicionados para aprimorar a tabela da fila de entrada.

- Fluxo solicitado
- Conta
- Contato
- Consumidor
- Carga de resposta
- IDs do registro de origem
- Status
- Executar em segundo plano
- Iniciado por
- Domínio

Tradução automática

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

Campos e descrições da tabela Fila de entrada

Campos	Descrição	Tipo de campo
Fluxo solicitado	A referência ao mapeamento do lead para entidade de dinheiro, por exemplo, mapeamento de produto vendido para pedido.	Referência: sn_l2c_core_entity_mapping
Executar em segundo plano	Determina se o fluxo será síncrono ou assíncrono.	Verdadeiro/falso Valor padrão: Verdadeiro
Recurso	O nome do fluxo que cria o registro na tabela Fila de entrada.	Cadeia de caracteres
IDs do registro de origem	ID gerado pelo sistema dos registros de origem.	Lista
Tabela de origem	Lead primário para tabela de entidade de dinheiro na qual a solicitação é acionada.	Nome da tabela
ID de registro	ID gerado pelo sistema do registro de destino.	Cadeia de caracteres
Tabela de referência	Nome da tabela de entidade de destino da solicitação.	Nome da tabela
Carga	Solicitação recebida como entrada para acionar o fluxo.	Cadeia de caracteres
Carga de resposta	Resposta da solicitação que contém o resultado do fluxo e captura a ação no nível do registro e o status da transação.	JSON
Estado	Estado atual da transação.	Cadeia de caracteres (opção) Novo, Em andamento, Concluído, Erro
Status	O status de conclusão do fluxo, por exemplo, sucesso, sucesso parcial, falha	Cadeia de caracteres (opção) Sucesso, sucesso parcial, falha
Mensagem de erro	Mensagem de erro retornada para uma exceção.	Cadeia de caracteres

Tradução automática

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

Campos e descrições da tabela Fila de entrada

Campos	Descrição	Tipo de campo
Conta	A conta associada ao registro de origem ou de destino.	Referência: customer_account
Contato	O contato associado ao registro de origem ou de destino.	Referência: customer_contact
Consumidor	O consumidor associado ao registro de origem ou de destino.	Referência: csm_consumer
Iniciado por	O ID do usuário da sessão do usuário atual.	Referência: sys_user
Domínio	O escopo do domínio atual do registro, por exemplo, global	ID do domínio

Nota: Os campos **request_flow** e **response_payload** não estão visíveis para os agentes.

Usar o **fluxo Solicitado** <is not empty> para filtrar registros usando as APIs principais de lead to cash. A tabela Fila de entrada [sn_tmt_core_inbound_queue] fornece o status e outros detalhes relacionados à solicitação. Por exemplo, ao criar um pedido por meio de um registro de cotação, é exibida uma mensagem de confirmação com o número do cabeçalho do pedido e um link para verificar o status da solicitação.

Selecione os links na mensagem de confirmação para exibir o status do registro **da Fila de entrada** e outros detalhes relacionados à solicitação.

Funções de segurança

Funções de segurança e acesso para a tabela Fila de entrada

Função	Permissão
Administrador de fila de entrada [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Este usuário pode criar, ler e atualizar ações nas solicitações na tabela da fila de entrada. **Nota:** Para solicitações de gestão de vendas e pedidos, o usuário não tem acesso ao campo **request_flow**.
Filas de entrada Criar usuário [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Este usuário pode executar somente a operação de leitura em solicitações de gestão de vendas e pedidos na tabela da fila de entrada.

Tradução automática

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

Funções de segurança e acesso para a tabela Fila de entrada

Função	Permissão
	Nota: Para solicitações de gestão de vendas e pedidos, o usuário não tem acesso aos campos **response_payload**, **payload**ou **request_flow**.
Usuário de gravação de filas de entrada [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Este usuário pode executar somente a operação de leitura em solicitações de gestão de vendas e pedidos na tabela da fila de entrada. **Nota:** Para solicitações de gestão de vendas e pedidos, o usuário não tem acesso aos campos **response_payload**, **payload**ou **request_flow**.
Usuário de leitura da fila de entrada [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	Este usuário pode executar as operações de leitura em todas as solicitações relacionadas a solicitações de gestão de vendas e pedidos. **Nota:** Para solicitações de gestão de vendas e pedidos, o usuário não tem acesso aos campos **response_payload**, **payload**ou **request_flow**.

Políticas de arquivamento

Arquivar os registros na tabela Fila de entrada e determinar quando limpar os registros na tabela após um determinado número de dias. Você pode implementar um período de retenção diferente para solicitações bem-sucedidas e com falha.

Regra de arquivamento	Período
Solicitações bem-sucedidas	10 dias
Solicitações com falha	30 dias

Modelos de dados

Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

Como configurar modelos de serviço e de dados

Tarefa	Descrição
Como configurar o Base do modelo de serviços	Crie modelos de dados básicos, como organizações de serviço, locais de negócios internos e externos e residências.

Tradução automática

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

Como configurar modelos de serviço e de dados

Tarefa	Descrição
Configurar modelos de dados do cliente para B2B2C	Configure o modelo de empresa para empresa para consumidor (B2B2C) para permitir que os clientes comerciais ofereçam suporte a seus consumidores finais criando casos e rastreando os serviços para produtos e serviços que os consumidores usam.

Como configurar o Base do modelo de serviços

Configure o recurso Base do modelo de serviços para habilitar uma estrutura de modelo de dados fundamental. Você pode usar essa estrutura para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Base do modelo de serviços fornece a estrutura principal e a orientação para criar e modelar as entidades envolvidas na cadeia de valor de atendimento ao cliente. Essa estrutura apresenta novas entidades, como organizações de serviço, locais de negócios internos e externos e residências. Ele também apresenta funções e relacionamentos que fornecem flexibilidade e controle na concessão de acesso a casos e informações de clientes.

Com os plug-ins Base do modelo de serviços, você pode oferecer suporte a:

- Locais de negócios internos e membros da equipe
- Locais de negócios externos e membros da equipe
- Residências e membros da residência

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Visão geral Base do modelo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Base do modelo de serviços, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Central do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar plug-ins	Ative os plug-ins: ◦ Local de negócios (com.snc.business_location) ◦ Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Ativar regras de consulta	Ative as regras de consulta definindo o valor da propriedade do sistema [sn_cs_queryrules.use_query_rules] como **verdadeiro**.
Configurar formulários e listas	Configure formulários para adicionar os campos e as listas relacionadas que oferecem suporte ao local de negócios e aos modelos de residência.
Atribuir responsabilidades	Atribua responsabilidades ao membro da organização de serviço (SO) usando o modelo de dados de responsabilidade.
Atribuir funções	As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados. Os plug-ins Base do modelo de serviços adicionam funções que você pode atribuir a usuários internos e externos em sua organização.
Criar relacionamentos	Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes. Os relacionamentos são baseados em definições de responsabilidade. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. Os plug-ins Base do modelo de serviços fornecem relacionamentos e definições de responsabilidade que você pode usar para criar relacionamentos entre usuários.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Visão geral Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços fornecem uma estrutura que os clientes podem usar para criar modelos de dados estruturados e flexíveis que representam suas necessidades de negócio.

A estrutura Base do modelo de serviços expande o modelo de dados Customer Service Management, incluindo o modelo base de instalação. Ele fornece a flexibilidade e a segurança necessárias para oferecer suporte a organizações de negócios com locais internos e externos, residências, clientes e consumidores e os relacionamentos existentes entre essas entidades.

Use a estrutura Base do modelo de serviços para modelar a estrutura da organização de serviço envolvida no suporte aos clientes finais. Com esta estrutura, você pode:

Tradução automática

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

- Crie uma estrutura da organização de serviço que inclua locais de negócios internos e externos.
- Atribua agentes de atendimento ao cliente a locais de negócios e forneça acesso aos casos e às informações do cliente em sua hierarquia de locais de negócios.
- Estabeleça relacionamentos entre agentes e clientes específicos que permitam aos agentes gerenciar casos e informações desses clientes.
- Estabeleça relacionamentos entre consumidores, incluindo consumidores que são membros da mesma residência.

Entidades incluídas no Base do modelo de serviços

O recurso Base do modelo de serviços inclui as seguintes entidades.

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
Organizações de serviço	As entidades internas e externas que estão envolvidas na prestação de um serviço aos clientes. Uma organização de serviço fornece a estrutura de base que oferece suporte à cadeia de valor de atendimento ao cliente. Isso inclui organizações de serviço interno e externo. Você pode estender a organização de serviço para criar novas entidades conforme necessário.	• Organizações de serviços financeiros com várias filiais • Fabricantes de automóveis com várias concessionárias • Agências governamentais com vários escritórios
Locais de negócios internos	As entidades internas que pertencem a uma organização de serviço e estão envolvidas no fornecimento de bens e serviços.	• Lojas • Filiais • Centros
Locais de negócios externos	As entidades externas que pertencem a uma organização de serviço e estão envolvidas no fornecimento de bens e serviços.	• Franquias • Concessionárias
Clientes (B2B)	Os clientes externos no modelo de empresa para empresa que usam bens e serviços.	• Contas • Contatos

Tradução automática

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

Entidades de modelos de dados do setor

Entidade	Definição	Exemplos
Configuração de residências	Os clientes externos no modelo de empresa para consumidor que usam bens e serviços.	• Consumidores • Residências
Funcionários e membros da equipe	As pessoas que trabalham em organizações de serviço interno e externo e ajudam os clientes.	• Funcionários internos • Agentes externos • Equipe externa
Funções	Funções de trabalho que são realizadas por vários usuários na organização de serviço.	• Gerentes do local • Agentes do local • Agentes do consumidor do local • Gerentes de relacionamento de local • Colaboradores do gerente do local
Definições de responsabilidade	Definições das responsabilidades que um agente pode executar para um cliente ou que um consumidor pode executar para outro consumidor. Use essas responsabilidades para criar relacionamentos entre agentes e clientes ou entre consumidores.	• Agentes do local • Agentes do consumidor do local • Colaboradores do local • Colaboradores do gerente do local • Executante do gerente do local • Gerente de relacionamento de local
Relacionamentos	Os relacionamentos criados entre agentes e clientes ou entre dois consumidores são baseados em responsabilidades específicas. Use esses relacionamentos para fornecer acesso adicional aos dados.	• Relacionamentos entre um funcionário ou membro da equipe e um cliente • Relacionamentos entre dois consumidores

Plug-ins para Base do modelo de serviços

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar os seguintes plug-ins para habilitar os recursos Base do modelo de serviços.

Local de negócio

Tradução automática

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

Ative o plug-in Local de negócio (com.snc.business_location) para capacitar negócios que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais e franquias. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization).

Residência do Atendimento ao cliente

Ative o plug-in Customer Service Household (com.snc.household) para gerenciar o atendimento ao cliente de residências. Este plug-in permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre membros da residência. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension).

Informações relacionadas

Como configurar o Base do modelo de serviços

Base do modelo de serviços responsabilidades

Uma responsabilidade, ou definição de responsabilidade, descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente. Use as definições de responsabilidade para criar relacionamentos entre um agente e um cliente ou entre dois consumidores.

Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. A responsabilidade atribuída a um relacionamento fornece acesso a casos e informações do cliente.

Base do modelo de serviços inclui definições de responsabilidade que você pode usar para criar relacionamentos:

- Entre agentes e contas, residências ou consumidores.
- Entre dois consumidores.

As responsabilidades a seguir são fornecidas com os plug-ins Base do modelo de serviços.

Nota: As responsabilidades são armazenadas na tabela Definição de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def].

Responsabilidades incluídas no plug-in Service Model Foundation

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Conta	Membro da Equipe de Contas	Use a responsabilidade do gerente de contas para criar um relacionamento entre um agente e uma conta. Com esse relacionamento, o agente pode: • Crie e gerencie casos para suas contas. • Exibir informações da conta, incluindo as entidades relacionadas a uma conta. • Crie e gerencie contatos e endereços adicionais para suas contas.

Tradução automática

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

Responsabilidades incluídas no plug-in Service Model Foundation

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Relacionamento	• Membro da Equipe do cliente • Membro da Equipe da Residência	Use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos para criar um relacionamento entre: • Um agente e um consumidor. • Um agente e uma residência. Com este relacionamento, o agente pode fazer o seguinte: • Para um consumidor: ◦ Crie e gerencie casos para o consumidor. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a esse consumidor. • Para uma residência: ◦ Crie e gerencie casos para a residência. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a essa residência. ◦ Criar e gerenciar membros da residência.
Representante Autorizado	• Relacionamento entre consumidores • Relacionamento de Membro da Residência	Use a responsabilidade do Representante autorizado para criar um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência, ou entre dois consumidores na mesma residência. Com esse relacionamento, um consumidor pode: • Crie e gerencie casos para outro consumidor. • Exibir as informações de outro consumidor. • Exiba as informações da base de instalação de outro consumidor e crie casos para: ◦ Produtos vendidos ◦ Itens-base de instalação

Tradução automática

Como personalizar definições de responsabilidade

Você pode usar as definições de responsabilidade fornecidas com os plug-ins Base do modelo de serviços. Você também pode modificar essas definições ou criar suas próprias definições para atender aos seus requisitos de negócios.

Nota: Se você modificar as definições existentes ou criar novas definições, talvez também precise atualizar as ACLs para refletir as mudanças.

Se você tiver uma definição de responsabilidade do gerente de contas, talvez precise avaliar a funcionalidade da definição de responsabilidade do gerente de contas fornecida com os plug-ins Base do modelo de serviços.

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

Nota: Criar e usar definições de responsabilidade é um recurso disponível em versões anteriores à Paris. Os clientes podem criar definições de responsabilidade usando a tabela Definição de responsabilidade (sn_customerservice_responsibility_def) e usar essas definições para criar equipes de conta usando a tabela Membro da equipe de conta (sn_customerservice_team_member). Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta.

Criar uma definição de responsabilidade

Usuários com a função de administrador do sistema podem criar definições de responsabilidade.

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de definição de responsabilidade.
3. No campo **Tipo**, selecione **Usuário** se esta responsabilidade for usada nos seguintes relacionamentos:
   - Membro da Equipe de Contas
   - Membro da Equipe do cliente
   - Membro da Equipe da Residência
4. Se esta responsabilidade for usada nos seguintes relacionamentos de consumidor, defina o campo **Tipo** como **Nenhum**.
   - Consumidor para Consumidor
   - Membro da Residência

Para obter mais informações, consulte Criação de uma definição de responsabilidade.

Criar uma definição de responsabilidade exclusiva

Uma definição de responsabilidade pode ser exclusiva, o que significa que a responsabilidade só pode ser atribuída a um usuário. Para tornar uma definição de responsabilidade exclusiva:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições de Responsabilidade**.
2. Selecione uma definição de responsabilidade.
3. Habilite a caixa de seleção **Exclusiva** no formulário de definição de responsabilidade.
4. Clique em **Atualizar**.

Ao criar ou atualizar registros nas tabelas a seguir, o sistema verifica e impõe responsabilidades exclusivas.

- Membro da equipe da residência [sn_customer_rel_household_to_user]
- Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Membro da equipe de contas [sn_customerservice_team_member]

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o tipo de tabela, uma responsabilidade associada e o comportamento exclusivo aplicado.

Tradução automática

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

Definição de responsabilidade exclusiva

Tabela	Exemplo de responsabilidade	Comportamento exclusivo
Membro da Equipe de Contas	Gerente de Conta	Uma conta pode ter apenas um gerente de contas, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de contas pode gerenciar várias contas.
Membro da Equipe do cliente	Gerente de Relacionamento	Um consumidor pode ter apenas um gerente de relacionamento, mas um usuário com a responsabilidade do gerente de relacionamento pode gerenciar vários consumidores.
Membro da Equipe da Residência	Gerente de Relacionamento	Uma residência pode ter apenas um gerente de relacionamento, mas um usuário com a responsabilidade de gerente de relacionamento pode gerenciar várias residências.

Nota: O comportamento exclusivo de uma definição de responsabilidade não é imposto quando a responsabilidade é usada para relacionamentos entre consumidores ou membros da residência.

Base do modelo de serviços relacionamentos

Crie relacionamentos entre um agente e um cliente ou entre dois consumidores que fornecem acesso adicional aos dados do cliente.

Com o recurso Base do modelo de serviços, você pode criar relacionamentos entre os seguintes usuários:

- Entre um usuário interno e uma conta, residência ou consumidor.
- Entre dois consumidores.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades ou definições de responsabilidade. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro. A responsabilidade atribuída a um relacionamento fornece acesso a casos e informações do cliente.

Os relacionamentos a seguir são fornecidos com os plug-ins Base do modelo de serviços.

Plug-in Relacionamentos e responsabilidades do Service Model Foundation

Relacionamento	Responsabilidade usada no relacionamento	Descrição
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Gerente de Conta	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve ser atribuído à função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).

Tradução automática

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

Plug-in Relacionamentos e responsabilidades do Service Model Foundation

Relacionamento	Responsabilidade usada no relacionamento	Descrição
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Gerente de Relacionamento	Crie um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve ser atribuído à função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	Gerente de Relacionamento	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma residência. **Nota:** O usuário interno neste relacionamento também deve ser atribuído à função de agente de relacionamento (sn_customerservice.relationship_agent).
Consumidor para Consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Representante Autorizado	Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
Relacionamentos de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Representante Autorizado	Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

Tradução automática

Relacionamentos entre usuários internos e clientes

Usuários internos podem ter relacionamentos com contas, consumidores e residências. Esses relacionamentos fornecem aos usuários internos acesso adicional a casos e informações de clientes. Um usuário interno com um relacionamento com um cliente pode criar e gerenciar casos em nome desse cliente.

Relacionamentos são criados usando responsabilidades. Use as seguintes responsabilidades para criar relacionamentos entre usuários internos e clientes:

- Gerente de contas: use esta responsabilidade para criar um relacionamento entre um membro da equipe e uma conta.
- Gerente de relacionamento: use essa responsabilidade para criar um relacionamento entre um membro da equipe e uma residência ou um consumidor.

Os relacionamentos que você cria são adicionados às seguintes listas relacionadas:

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

- Relacionamentos da equipe de contas no formulário Local de negócios
- Relacionamentos da equipe do consumidor no formulário Local de negócios
- Relacionamentos entre funcionários e residência no formulário Local de negócios
- Equipe de contas no formulário do consumidor
- Equipe do consumidor no formulário do consumidor
- Equipe da Residência no formulário Residência

Relacionamentos entre consumidores

Os consumidores podem ter relacionamentos com outros consumidores. Esses relacionamentos permitem que os consumidores exibam e gerenciem casos e informações em nome de outros consumidores.

Relacionamentos são criados usando responsabilidades. Use a responsabilidade do Representante autorizado para criar relacionamentos entre consumidores. Com essa responsabilidade, você pode:

- Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
- Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

Os relacionamentos que você cria são adicionados às seguintes listas relacionadas:

- Relacionamentos do membro no formulário Residência
- Relacionamentos do consumidor no formulário do consumidor

Excluindo relacionamentos

Quando uma definição de relacionamento é excluída, todos os relacionamentos que usam a definição também são excluídos.

Quando um consumidor é excluído, todos os relacionamentos aos quais o consumidor pertenceu também são excluídos.

Quando uma residência é excluída, todos os relacionamentos criados para a residência também são excluídos.

Quando um consumidor deixa de ser um membro atual de uma residência, todos os relacionamentos criados para o consumidor na residência também são excluídos. .

Tabelas Base do modelo de serviços

Tabelas que são incluídas ou modificadas pelos plug-ins que habilitam o recurso Base do modelo de serviços.

O recurso Base do modelo de serviços adiciona novas tabelas ou modifica as tabelas existentes quando você ativa os seguintes plug-ins:

- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)
- Organização de serviço (com.snc.service_organization)
- Entidades de extensão da base de atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension)
- Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)

Tradução automática

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

Plug-in Local de negócios

O plug-in Local de negócios adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabela diferentes para o plug-in Local de negócios

Tabela	Descrição
Local de negócio [sn_csm_business_location]	Estende a tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization]. Um local de negócios é um tipo de organização de serviço. Esta tabela armazena registros de local de negócios.
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]	Estende a tabela Local de negócios [sn_csm_business_location]. Esta tabela armazena registros de local de negócios internos. **Nota:** Um local de negócios interno é um local de negócios com o campo **Interno** definido como **verdadeiro**.
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]	Estende a tabela Local de negócios [sn_csm_business_location]. Esta tabela armazena registros de local de negócios externos. **Nota:** Um local de negócios externo é um local de negócios com o campo **Interno** definido como **falso**.

Plug-in Residência do Atendimento ao cliente

O plug-in Residência do Atendimento ao cliente adiciona ou modifica as tabelas a seguir.

Nomes de tabela para o plug-in Residência do Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Residência [csm_household]	Armazena registros da residência do consumidor. Para o recurso Base do modelo de serviços, esta tabela é atualizada para oferecer suporte ao chefe da residência.
Membro da Residência [csm_household_member]	Armazena registros dos consumidores que foram adicionados às residências.

Tradução automática

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

Nomes de tabela para o plug-in Residência do Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos de membros da equipe da residência que foram criados entre um usuário interno e uma residência.
Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Estende a tabela Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Esta tabela armazena registros para cada um dos relacionamentos que foram criados entre dois consumidores que pertencem à mesma residência.

Plug-in da organização de serviço

O plug-in Organização de serviço adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabelas adicionados pelo plug-in Organização de serviço

Tabela	Descrição
Organização de serviços [sn_customer_service_organization]	Um relacionamento unidirecional entre uma empresa e uma organização de serviço, com uma referência ao registro da empresa adicionado da organização de serviço. Armazena registros de organizações de serviço, incluindo locais de negócios e locais de negócios internos. **Nota:** As novas colunas a seguir são replicadas da tabela da empresa [core_company] para a tabela da organização de serviço [sn_customer_service_organization]: • Ativo: acompanhe o status operacional da organização de serviço. • Domínio: habilite o Domain Separation. • Empresa: referência à tabela core_company.
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço interno.
Equipe externa da organização de serviço	Estende a tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

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

Nomes de tabelas adicionados pelo plug-in Organização de serviço

Tabela	Descrição
[sn_csm_service_organization_external_staff]	Armazena registros dos usuários que pertencem a organizações de serviço externas. **Nota:** Se o campo **Empresa** estiver preenchido, o campo **Organização de serviço** exibirá somente as organizações de serviço associadas ao registro da empresa. Da mesma forma, se o campo **Organização de serviço** estiver preenchido, o campo **Empresa** exibirá somente as empresas associadas à organização de serviço.
Responsabilidade do membro da organização do serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Configure as responsabilidades da equipe que trabalha em organizações de serviço ou em suas entidades estendidas.

Plug-in Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente

O plug-in Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente adiciona as tabelas a seguir.

Nomes de tabelas adicionados pelo plug-in Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos que foram criados entre dois consumidores, independentemente da residência.
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Armazena registros para cada um dos relacionamentos de membro da equipe do consumidor que foram criados entre um usuário interno e um consumidor.

Plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente

O plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente adiciona a tabela Consumer Sold Product [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product]. Esta tabela armazena registros para cada produto vendido (produtos e componentes) que foram vendidos a um consumidor.

Tabelas usadas pelo Base do modelo de serviços

Tabelas de plug-ins existentes que são usadas pelo recurso Base do modelo de serviços para oferecer suporte aos clientes.

Tradução automática

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

Tabelas e plug-ins existentes usados pelo recurso de Fundação do Modelo de Serviço

Plug-in	Tabela	Novas colunas
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility]	
	Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	
	Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Caso [sn_customersrevice_case]	Residente Organização de serviço Perfil do consumidor
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)	Produto Vendido [sn_install_base_sold_product]	Residência Perfil do consumidor
	Item-base de instalação [sn_install_base_item]	Perfil do consumidor
Customer Service Management para Pedidos (com.snc.csm.order)	Ordem [csm_order]	Residência Organização de serviço

Base do modelo de serviços funções

Funções incluídas com os plug-ins que habilitam o recurso Base do modelo de serviços.

A tabela a seguir descreve as funções que o administrador pode atribuir aos usuários internos.

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Crie e atenda casos para as contas e contatos no local de negócios do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agente do consumidor do local	Crie e atenda casos para consumidores e residências no local de negócios do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
[sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]		
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager]	Crie e atualize casos para contas, contatos, consumidores e residências que trabalham com os locais de negócios em sua hierarquia de locais.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • e-mail_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Membro do projeto do local [sn_bus_loc.location_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto de seus respectivos locais de negócios. Marca as tarefas de projeto visíveis do cliente como concluídas.	Nenhum(a)
Colaborador do gerente de projeto do local [sn_bus_loc.location_manager_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto de seus respectivos locais de negócios e locais de negócios secundários. Marca as tarefas de projeto visíveis do cliente como concluídas.	Nenhum(a)
Visualizador de EBL [sn_bus_loc.ebl_viewer]	Exibe todos os detalhes do local de negócios externo e a equipe do local	Nenhum(a)
Visualizador de IBL [sn_bus_loc.ibl_viewer]	Exibe todos os detalhes do local de negócios interno e a equipe do local.	Nenhum(a)
Gerente de projeto da organização de serviço [sn_service_org.project_manager]	Esta função pode executar as seguintes ações:	• sn_bus_loc.ibl_viewer • sn_bus_loc.ebl_viewer

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
	• Iniciação do projeto: cria e inicia projetos **Nota:** O gerente de projeto da organização de serviço e o gerente de projeto do cliente podem acessar todos os módulos do projeto. • Planejamento de projetos: desenvolve planos de projeto, como atribuições de tarefas e alocação de recursos. **Nota:** Na atribuição de tarefa, um e-mail automatizado é gerado. Atualize o fluxo "Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente for atribuída" para desabilitar ou habilitar notificações. • Gestão de tarefas: monitora e gerencia as dependências e a execução de tarefas. • Coordenação: exibe e colabora com a equipe do local, atribuindo e rastreando tarefas de seu respectivo local.	
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Esta função restringe o acesso de um agente somente aos casos das contas, contatos, consumidores e residências com os quais ele tem um relacionamento.	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • e-mail_composer • sn_fsm_servicedesk_agent

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços funções

Função	Descrição	Contém as funções
	Esta função inclui os seguintes relacionamentos fornecidos com os plug-ins Base do modelo de serviços : • Gerente de contas: cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerenciador de relacionamentos: cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade
Agente da Gestão de serviços [sn_esm_location_agent]	Uma função de agente de gestão de serviços para um local de negócios	• sn_lookup_verify_user • workbench_atribuição • conhecimento • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.editor • template_editor • e-mail_composer • template_editor_global

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

As funções de usuário que podem acessar as tabelas Base do modelo de serviços.

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Organização de serviços [sn_customer_service_organization]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor		
Local de negócio [sn_csm_business_location]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do local • Agente do consumidor do local		
Local de negócio Interno [sn_csm_business_location_internal]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do local • Agente do consumidor do local • Colaborador do gerente do local • Colaborador da organização de serviço		

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
Local externo do negócio [sn_csm_business_location_external]		• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Colaborador do gerente do local • Gerente de relacionamento de local • Colaborador da organização de serviço		
Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member]	• Gerente de CSM • gerente do local (somente para a hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do cliente • Agente do consumidor • Gerente do local (somente para a hierarquia) • Agente do local (somente para os locais) • Agente do consumidor do local (somente seus locais)	• Gerente de CSM • Gerente do local (somente para a hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (somente para a hierarquia)
Residência [csm_household]		• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local	Gerente de CSM	

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		• Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos) • Consumidor (para suas residências)		
Membro da Residência [csm_household_member]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local • Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos) • Consumidor (para residências onde ele é o chefe da residência ou para os consumidores que ele representa)	• Gerente de CSM • Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos)	
Relacionamento entre consumidores [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor	Gerente de CSM	

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		• Gerente do local • Agente do consumidor do local		
Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Gerente de CSM	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local • Agente do consumidor do local	Gerente de CSM	
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • agente do cliente • Gerente do local (para sua hierarquia) • Agente local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para contas com as quais eles têm relacionamentos)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)
Membro da Equipe do cliente [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local (para sua hierarquia) • Agente do consumidor do local (para seus locais)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)

Tradução automática

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

Base do modelo de serviços acesso à tabela por função

Tabela	Criar	Leitura	Atualizar	Excluir
		• Agente de relacionamento (para consumidores com os quais eles têm relacionamentos)		
Membro da Equipe da Residência [sn_customer_rel_household_to_user]	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Agente do consumidor • Gerente do local (para sua hierarquia) • Agente do consumidor do local (para seus locais) • Agente de relacionamento (para residências com as quais eles têm relacionamentos)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)	• Gerente de CSM • Gerente do local (para sua hierarquia)

Base do modelo de serviços módulos

Os plug-ins Base do modelo de serviços adicionam vários módulos ao navegador de aplicações.

Módulos de local de negócios

Organizações de serviço > Locais de negócios internos/externos: este módulo lista os locais de negócios internos e externos que foram criados.

Nota: Este módulo está disponível no Espaço do agente e na interface da plataforma.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Tradução automática

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

Módulo de equipes externas da organização de serviço

Organizações de serviço > Equipes externas da organização de serviço: este módulo lista os membros da equipe externa criados e adicionados ao local de negócios externo.

Nota: Este módulo está disponível no Espaço do agente e na interface da plataforma.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Módulos da residência

- Cliente > Residências: lista as residências às quais um usuário tem acesso.
- Cliente > Membros da residência: lista os consumidores que foram adicionados às residências.

Nota: Esses módulos estão disponíveis no Espaço do agente e na interface da plataforma.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Módulos de relacionamento com o cliente

- Relacionamentos com o cliente > Membros da equipe do consumidor: lista os relacionamentos que foram criados entre um usuário interno e um consumidor.
- Relacionamentos do cliente > Membros da equipe da residência: lista os relacionamentos que foram criados entre um usuário interno e uma residência.
- Relacionamentos do cliente > Relacionamentos do consumidor: lista os relacionamentos que foram criados entre dois consumidores, independentemente da residência.
- Relacionamentos com clientes > Relacionamentos da residência: lista os relacionamentos que foram criados entre dois consumidores que são membros da mesma residência.

Nota: Esses módulos estão disponíveis somente na interface da plataforma. Você pode exibir relacionamentos no Espaço do agente em listas relacionadas. Os gerentes de atendimento ao cliente e os gerentes de local também podem modificar os relacionamentos de conta, consumidor e membro da equipe de residência no Espaço do agente.

Usuários com as seguintes funções têm acesso a esses módulos.

Tradução automática

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

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Base do modelo de serviços casos

Os agentes locais e os agentes consumidores de local em um local de negócios podem criar casos para contas, contatos, consumidores e residências.

Os membros da equipe com a função de agente local ou agente consumidor local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para contas, contatos, residências e consumidores.
- Atualize os casos criados em seu local.
- Criar consumidores.

Local do caso

Um caso pertence a um local de negócios. Quando um caso é criado por um agente ou gerente de local, o campo **Organização de serviço** no formulário Caso é atualizado automaticamente com o local de negócios ao qual o agente ou gerente pertence. Se o caso for reatribuído, este campo será atualizado para o do novo agente ou gerente.

Se o agente ou gerente do local pertencer a vários locais, o campo **Organização de serviço** poderá ser mantido em branco. Ao preencher este campo, selecione com cuidado, pois a organização de serviço controla o acesso de um agente local aos casos.

Nota: Um caso pode pertencer a apenas um local de negócios.

A **organização de serviço** pode ser definida manualmente para um novo caso ou alterada para um caso existente. Alterar a **organização de serviço** não muda o agente atribuído.

Acesso ao caso

O acesso ao caso é controlado pelo local de negócios no campo **Organização de serviço** no formulário Caso. Os seguintes usuários podem acessar casos:

- Membros da equipe no local de negócios com a função de agente local ou agente consumidor local.
- Gerentes no local de negócios com a função de gerente de local.

Os casos de um local de negócios são adicionados à lista relacionada Casos no formulário de local de negócios interno ou externo.

- Quando um caso é criado, a organização de serviço no caso é a organização de serviço do usuário que cria o caso.
- Quando um caso é atribuído a um agente, a organização de serviço no caso é atualizada para a organização de serviço do agente atribuído.

Nota: Somente a equipe externa com o agente do local pode atuar como executante. Para obter mais informações, consulte Local de negócios externo (EBL) como executante.

Tradução automática

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

Acesso ao caso para consumidores

Tipo de cliente	Acesso ao caso
Consumidor	Podem gerenciar seus próprios casos.
Chefe da residência	Pode gerenciar casos para todos os membros da residência.
Representante autorizado, independentemente da residência	Pode gerenciar casos do consumidor que representa.
Representante autorizado, dentro da residência	Pode gerenciar casos do consumidor que representa, desde que ambos sejam membros atuais da residência.

Acesso ao caso para usuários

Usuário	Função necessária	Acesso ao caso
Gerente do local	Gerente do local	Pode gerenciar os casos em sua hierarquia de local.
Membro da equipe do local	Agente do local Agente do consumidor do local	Pode gerenciar os casos em seus locais.
Gerente de conta	Agente de relacionamento	Podem gerenciar casos de suas contas.
Gerente de relacionamento com o consumidor	Agente de relacionamento	Pode gerenciar casos para seus consumidores.
Gerente de relacionamento da residência	Agente de relacionamento	Podem gerenciar casos para suas residências.

Local de negócios externo (EBL) como executante

O local de negócios externo (EBL) como executante permite que parceiros, agências externas e franquias atendam a casos de clientes. Você pode usar essa capacidade para manter experiências consistentes do cliente em locais de negócios internos e externos.

Visão geral

No passado, somente a equipe do local em locais de negócios internos (IBL) poderia resolver casos relacionados ao cliente por meio da plataforma e do espaço. A equipe externa só pode criar casos a partir do portal de serviços de local de negócios (BLSP), mas não pode resolvê-los para os locais de negócios. Ao usar o EBL como executante, os agentes de local externo com funções svc_location_agent e snc_external podem acessar a plataforma para criar e resolver casos, semelhante aos agentes de local interno.

Você pode ativar essa funcionalidade habilitando o plug-in de local de negócios (com.snc.business_location).

Nota: Somente agentes de local externo podem servir como executante de um local de negócios externo.

Tradução automática

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

Caso de uso

Por exemplo, as agências da instituição financeira executam várias atividades, desde a emissão de apólices até o processamento de sinistros. Essas atividades incluem subscrição, revisão de sinistros e ajuda aos clientes no envio de sinistros. Como a maioria dessas tarefas são atividades de execução atualmente realizadas por membros externos ou terceiros. Agora, ao utilizar o EBL como uma capacidade do executante, os agentes de local externo dessas agências podem gerenciar e resolver casos com eficiência.

Informações relacionadas

Limitações de acesso para agentes de local externo

Limitações de acesso para agentes de local externo

Explore as limitações que um agente de local externo enfrenta ao usar vários módulos da plataforma durante a resolução de casos. Você pode usar este tópico para obter uma visão geral abrangente dos módulos compatíveis e não compatíveis com a persona do agente de local externo.

Módulos compatíveis e não compatíveis

Lista de módulos e submódulos na plataforma de atendimento ao cliente que são compatíveis e não compatíveis:

Módulos	Submódulos	Compatível/sem suporte
Visão geral		Compatível
Conhecimento		Compatível
Casos	Criar novo	Compatível
	Meus Casos	
	Atribuído a Meus locais	
	Solicitado por Meus locais	
	Tudo	
	Aberto	
	Sem atribuição	
	Escalado	
Escalações	Tudo	Compatível
Cliente	Parceiros	Compatível
	Contas	
	Contatos	
Relacionamentos com o Cliente	Membros da Equipe de Contas	Compatível
Organização de serviços	Locais de negócio Internos	Compatível
	Locais externos do negócio	
	Equipes externas da organização de serviço	

Tradução automática

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

Módulos	Submódulos	Compatível/sem suporte
Contratos	Contratos de serviços	Incompatível
	Direitos	
Produtos	Ativos	Compatível
	Modelos de produtos	Incompatível **Nota:** Todas as tabelas do Configuration Management Database (CMDB) não são compatíveis.
	Provedores de serviço terceirizados	Compatível
Interação	Tudo	Incompatível
	Ativo	
	Atribuídas a mim	
	Visão geral	
Informações de tratamento especial	Informações de tratamento especial	Compatível
Configuração		Incompatível
Conhecimento > **Artigos**	Criar novo	Incompatível
	Importar Artigos	
	Abrir Envios	
	Não publicado	Compatível
	Publicado	
	Retirado	
	Tudo	
Conhecimento > **Gestão de feedback**	Meus Sinalizados	Compatível
	Minhas Tarefas Enviadas	
	Minhas Tarefas Atribuídas	
	Minhas Tarefas Encerradas	
Conhecimento > **Página inicial**		Compatível
Conhecimento > **Configurações de Notificação**		Incompatível
Cliente de e-mail	Rascunhos de E-mail	Incompatível
Espaços	Espaço configurável do Customer Service Management	Incompatível

Tradução automática

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

Módulos	Submódulos	Compatível/sem suporte
		Nota: Todos os aspectos da experiência do espaço permanecem inacessíveis para agentes de local externo.

Outras limitações notáveis:

- A opção Iniciar análise interativa no menu de contexto do formulário da lista de casos não é funcional.
- Casos relacionados não podem ser acessados a partir dos resultados de pesquisa relacionados no Caso.

No entanto, com um local de negócios externo como executante, os agentes do local externo podem:

- Acesse Base do modelo de serviços dados, como local de negócios interno, local de negócios externo, membros da organização de serviço e responsabilidades, na plataforma.
- Acesse dados de base do cliente, incluindo contas, contatos, produtos vendidos e itens-base de instalação na plataforma.
- Acesse o formulário de caso na plataforma.
- Autoatribua e comece a trabalhar em um caso.
- Exibir resultados de pesquisa relacionados.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho.
- Exiba o fluxo de atividades, as anotações de trabalho e as linhas do tempo do caso.
- Adicione anotações de resolução, proponha uma solução e encerre o caso.
- Criar e atualizar tarefas de caso.
- Exibir definições de serviço.

Base do modelo de serviços locais de negócios

Use a entidade de local de negócios para criar uma estrutura organizacional que inclui locais de negócios internos e externos, como lojas, filiais, franquias e concessionárias.

Um local de negócios é uma extensão de uma organização de serviço. A entidade de local de negócios permite modelar a estrutura organizacional interna e externa envolvida no suporte aos clientes. Ele também permite que você forneça aos agentes o nível correto de visibilidade dos dados do cliente.

Com a entidade de local de negócios, você pode:

- Crie locais de negócios internos e externos usando uma hierarquia, com locais primários e secundários.
- Associe usuários a um local de negócios, o que os torna membros da equipe desse local.
- Forneça aos membros da equipe em um local de negócios acesso aos casos de clientes e informações desse local.

Tradução automática

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

- Crie equipes de membros da equipe para oferecer suporte a contas, consumidores e residências.
- Forneça aos membros da equipe dessas equipes um acesso que lhes permita gerenciar casos de suas contas, consumidores e residências.

Como criar um local de negócios

Mantenha uma estrutura organizacional criando locais de negócios internos e externos. Para criar um local de negócios, consulte Criar um local de negócios.

Como acessar locais de negócios

Os gerentes têm acesso ao local de negócios e aos locais de negócios designados como secundários na hierarquia.

- Quando um usuário é adicionado ao campo **Gerente**, a função sn_customerservice.svc_location_manager é adicionada automaticamente a esse usuário.
- Você pode adicionar um usuário como gerente de vários locais de negócios.

Os membros da equipe com a função de agente de localização ou de agente de consumidor de localização podem executar as seguintes ações:

- Crie casos para clientes em seus locais de negócios.
- Acesse casos em que o local no campo **Organização de serviço** no formulário Caso corresponda aos locais de negócios.

Criar e gerenciar casos para um local de negócios

Como membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie casos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, sn_customerservice.svc_location_agent e sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os membros da equipe com a função de agente de local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para contas, contatos, residências e consumidores em seus locais.
- Criar consumidores.
- Atualize os casos criados em seu local.

Um caso pertence a um local de negócios. Quando um caso é criado por um agente ou gerente de local, o campo **Organização de serviço** no formulário Caso é atualizado automaticamente com o local de negócios ao qual o agente ou gerente pertence. Se o caso for reatribuído, este campo será atualizado para mostrar o novo agente ou gerente.

Se o agente ou gerente do local pertencer a vários locais, o campo **Organização de serviço** poderá ser deixado em branco. Ao preencher este campo, faça sua seleção com cuidado porque a organização de serviço controla o acesso de um agente local aos casos.

A **organização de serviço** pode ser definida manualmente para um novo caso ou alterada para um caso existente. Alterar a **organização de serviço** não muda o agente atribuído.

Tradução automática

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

Os agentes e gerentes do local podem criar casos para locais de negócios sem adicionar uma conta, contato ou consumidor. O agente ou gerente do local que cria o caso é adicionado ao campo **Aberto por**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** e clique em **Criar novo**.
2. Opcional: Selecione o tipo de caso que você deseja criar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário de caso.
4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Base do modelo de serviços casos

Atribuir responsabilidades

Atribuir funções

Criar um caso de atendimento ao cliente

Criar relacionamento da equipe de contas

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e uma conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios a um relacionamento de conta.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem atribuir um membro da equipe de qualquer local.
- Os gerentes de local podem atribuir membros da equipe dos locais aos quais eles têm acesso.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento de membro da equipe de contas, use a responsabilidade do Gerente de contas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos da equipe de contas, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra as contas que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe nesse local.
4. No campo **Conta**, selecione a conta à qual o membro da equipe está atribuído.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione **Gerente de contas**.

Tradução automática

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

6. No campo **Usuário**, selecione o membro da equipe para cumprir a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe de contas.

Criar relacionamento entre equipe e consumidor

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e um consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios podem ser atribuídos a um relacionamento de consumidor.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem atribuir um membro da equipe de qualquer local.
- Os gerentes de local podem atribuir membros da equipe dos locais aos quais eles têm acesso.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento de consumidor, use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos da equipe do consumidor, clique em **Novo**.
   Esta lista relacionada mostra os consumidores que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe do local.
4. No campo **Consumidor**, selecione o consumidor ao qual o usuário está atribuído.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade **do Gerente de relacionamento**.
6. No campo **Usuário**, selecione o membro da equipe para cumprir a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos da equipe do consumidor.

Criar relação entre funcionário e família

Crie um relacionamento entre um membro da equipe em um local de negócios e uma residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager,

Tradução automática

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

sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários que foram adicionados como membros da equipe a um local de negócios podem ser atribuídos a um relacionamento familiar.

Os relacionamentos são baseados em responsabilidades. Uma definição de responsabilidade descreve uma função ou uma função que oferece suporte a um cliente ou consumidor. Para criar um relacionamento doméstico, use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre funcionários e funcionários, clique em **Novo**. Esta lista relacionada mostra as residências que têm um relacionamento com qualquer membro da equipe do local.
4. No campo **Residência**, selecione o consumidor ao qual o usuário está atribuído.
5. No campo **Responsabilidade**, selecione a responsabilidade **do Gerente de relacionamento**.
6. No campo **Usuário**, selecione o membro da equipe para cumprir a responsabilidade.
7. Clique em **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos entre funcionários e residência.

Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios

Membros da equipe com a função de agente de local podem gerenciar produtos vendidos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Membros da equipe com a função sn_customerservice_manager podem criar produtos vendidos escolhendo o modelo de produto apropriado. Por outro lado, os membros da equipe com a função sn_customerservice.svc_location_agent só podem exibir a lista de produtos vendidos instalados em qualquer organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Nas listas relacionadas a Produtos vendidos, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário do Produto Vendido

Campo	Descrição
Nome	Nome do produto vendido.
Produto	Modelo de produto vendido ao cliente.
Produto Primário Vendido	Se o produto vendido contiver componentes secundários, faça referência a outro produto vendido.
Organização de serviços	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao cliente. **Nota:** Os produtos vendidos estão intimamente vinculados à organização de serviço. Por exemplo, se você selecionar uma organização de serviço, todos os produtos primários vendidos virão da mesma organização de serviço.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de produto vendido é criado para o local de negócios selecionado.

Informações relacionadas

Criar um produto vendido

Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Como membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie itens-base de instalação para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função sn_customerservice_manager criam itens-base de instalação escolhendo o item de configuração correto, enquanto os membros da equipe com a função sn_customerservice.svc_location_agent podem exibir a lista de itens-base de instalação instalados em qualquer organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione um local de negócio interno ou externo.
3. Nas listas relacionadas ao Item-base de instalação, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de item-base de instalação

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo do item-base de instalação. O sistema define automaticamente o valor deste campo, mas você pode alterá-lo.
Nome	Nome do item-base de instalação.
Item de Configuração	Referência a outro produto vendido se o produto vendido contiver componentes secundários.
Organização de serviços	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao cliente.
Pertencente a	Gerenciador de negócios do item-base de instalação.
Suporte de	Item de configuração compatível com.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de item-base de instalação é criado para o local de negócios selecionado.

Informações relacionadas

Criar um item-base de instalação

Base de instalação da organização de serviço

Estenda o suporte proativo ao cliente para Base do modelo de serviços rastreando produtos e serviços nas organizações de serviço.

Os locais de negócios são extensões de uma organização de serviço e são essenciais para a prestação de serviço ao cliente. Eles permitem suporte para empresas que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais, franquias e concessionárias. Os locais de negócios geralmente são considerados a face de um negócio, onde os consumidores se envolvem para obter informações e compras, bem como pós-vendas e suporte contínuo.

As empresas têm vários produtos instalados nesses locais para atender aos clientes. No passado, não havia uma maneira fácil para as empresas rastrearem e gerenciarem esses produtos e serviços. Só era possível rastrear produtos e serviços para contas e consumidores, geralmente resultando em equipamentos quebrados, atrasos no serviço e menor satisfação do cliente.

Ao estender o suporte proativo ao cliente para Base do modelo de serviços, você pode rastrear produtos vendidos e instalar itens-base instalados em organizações de serviço.

A partir da versão Yokohama, as organizações de serviço podem:

- Rastreie e gerencie produtos e serviços instalados em um local de negócios.
- Permita que colaboradores em um local de negócios enviem casos e solicitem ajuda.
- Crie e resolva casos para produtos vendidos e instale itens-base implantados em um local de negócios.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

- Produtos vendidos e plug-ins de base de instalação para organizações de serviço
- Atribuir funções

Produtos vendidos e plug-ins de base de instalação para organizações de serviço

Rastreie os produtos vendidos e instale itens-base para organizações de serviço.

Produtos vendidos e plug-ins de base de instalação para organizações de serviço

Os plug-ins são usados por organizações de serviço para rastrear produtos vendidos e instalar itens-base.

Plug-ins para produtos vendidos e base de instalação

Nome do plug-in	Descrição
Local de negócio [com.snc.business_location]	Este plug-in é compatível com Base do modelo de serviços em que a corporação faz negócios com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.
Gestão da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base]	Este plug-in permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.

Informações relacionadas

- Atribuir funções
- Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios
- Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios

Ativação de plug-ins para Customer Service Management (CSM)

Na aplicação Customer Service Management (CSM), você deve ativar os plug-ins Local de negócios (com.snc.business_location) e Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) para habilitar o recurso Base do modelo de serviços.

Ativar plug-ins para habilitar o recurso Base do modelo de serviços

Plug-in	Descrição
Ativar locais de negócios	Ative este plug-in para gerenciar o atendimento ao cliente para locais de negócios. Este plug-in habilita o suporte para empresas que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais, franquias e concessionárias.
Ativar residência de atendimento ao cliente	Ative este plug-in para gerenciar o atendimento ao cliente para residências. Este plug-in permite criar residências, definir os membros de uma residência e

Tradução automática

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

Ativar plug-ins para habilitar o recurso Base do modelo de serviços

Plug-in	Descrição
	identificar relacionamentos entre membros da residência.

Informações relacionadas

Ativar locais de negócios

Ativar residência de atendimento ao cliente

Ativar locais de negócios

Ative o plug-in Local de negócios para gerenciar o atendimento ao cliente para locais de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) oferece suporte a empresas que interagem com clientes por meio de canais físicos, como lojas, filiais, franquias e concessionárias. Ativar o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) ativa automaticamente o plug-in Organização de serviço (com.snc.service_organization). Ele permite o suporte a entidades internas e externas em sua estrutura de atendimento ao cliente, como filiais, lojas, franquias e concessionárias.

Nota: A partir da versão Yokohama, a ativação do plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) ativa automaticamente o plug-in Tipos de caso (com.snc.csm_case_types).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).
3. Clique em **Ativar**.

Informações relacionadas

Ativar residência de atendimento ao cliente

Ativar residência de atendimento ao cliente

Ative o plug-in Customer Service Household para gerenciar o atendimento ao cliente de residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) permite criar residências, definir os membros de uma residência e identificar relacionamentos entre membros da residência. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in das Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente (com.snc.cs_base_extension), que concede controle de acesso granular através de relacionamentos, atributos do perfil de usuário e funções.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Customer Service Household (com.snc.household).
3. Clique em **Ativar**.

Informações relacionadas

Ativar locais de negócios

Ativar regras de consulta

Defina o valor da propriedade do sistema de regras de consulta [sn_cs_queryrules.use_query_rules] como **verdadeiro**. Para clientes de upgrade, uma vez definido como **verdadeiro**, você deve migrar todas as mudanças feitas em Antes da consulta das regras de negócio para o recurso Regras de consulta e validá-las.

Configurar formulários e listas

Configure formulários para adicionar os campos e as listas relacionadas que são necessários para oferecer suporte aos modelos de dados de local de negócios e residência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e selecione **Introdução**.
2. Na categoria Base do modelo de serviços, selecione **Introdução**.
3. Selecione **Configurar formulários e listas**.
4. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário do consumidor para estas exibições: Caso e Espaço.
   - Residências Atuais
   - Membro da residência > Consumidor (todas as residências)
   - Relacionamentos com o Consumidor
   - Relacionamentos com a família
   - Membro da equipe do consumidor > Consumidor (Equipe do consumidor)
   - Produtos Vendidos
5. Adicione o campo **Organização de serviço** ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
6. Adicione o campo **Organização de serviço de solicitação** ao formulário de caso para estas exibições: Caso e Espaço.
7. Adicione o campo **Atualizado** por ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
8. Adicione o campo **Residência** ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.
9. Adicione o campo **Residência primária** (Residencial) ao formulário do Consumidor para estas exibições: Caso e Espaço.

Tradução automática

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

Nota: Depois que o campo **Residência** for adicionado ao formulário Consumidor para as exibições de caso e do espaço, observe o seguinte comportamento: O formulário de um novo consumidor não tem um campo **Residência primária**.

10. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Produtos vendidos para estas exibições: Caso e Espaço.
    - Todos os Consumidores
    - Mais consumidores
11. Adicione o campo **Residência** ao formulário de direito para estas exibições: caso e espaço.
12. Adicione o campo **Residência** ao formulário Contrato para estas exibições: Caso e Espaço.
13. Adicione o campo **Residência** ao formulário Produto vendido para estas exibições: Caso e Espaço.
14. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Organização de serviço para estas exibições: Caso e Espaço.
    - Membros
    - Casos > Organização de serviço (casos)
    - Relacionamentos da Equipe de Contas
    - Relacionamentos da Equipe do consumidor
    - Relacionamentos da Equipe da residência
15. Adicione as seguintes listas relacionadas ao formulário Residência para estas exibições: Caso e Espaço.
    - Membros Atuais
    - Membro da residência > Residência (todos os membros)
    - Relacionamento entre membros da residência > Residência (Relacionamentos entre membros)
    - Membro da equipe da residência > Residência (Equipe da residência)
    - Caso > Residência (casos)
    - Direito > Residência (direitos)
    - Contrato > Residência (Contratos)
    - Produto vendido > Residência (produtos vendidos)

Criar um local de negócios

Estabeleça locais internos e externos para que usuários e consumidores em um local de negócios possam criar contas, contatos, consumidores e residências.

Criar locais de negócios

Tarefa	Descrição
Criar um local de negócios interno	Crie um local de negócios interno.

Tradução automática

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

Criar locais de negócios

Tarefa	Descrição
Criar um local de negócios externo	Crie um local de negócios externo.

Criar um local de negócios interno

Crie um local de negócios interno para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um local de negócios tem um gerente. Ao criar um local de negócios interno, você adiciona um usuário ao campo **Gerente** no formulário Local de negócios interno. Os usuários adicionados como gerentes de local de negócios internos são atribuídos automaticamente à função sn_customerservice.svc_location_manager_contributor.

No entanto, para atribuir a função sn_customerservice.svc_location_manager aos gerentes do local de negócios internos, a propriedade do sistema *sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor* deve ser definida como **falsa**.

Nota: Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios internos.

O gerente de um local de negócios interno pode acessar todos os casos de conta, residência ou consumidor na hierarquia de locais, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Adicione membros da equipe a locais de negócios na hierarquia de locais.
- Crie relacionamentos de equipe de conta ou de equipe de consumidor com membros da equipe da hierarquia de local.
- Exibir informações do cliente.
- Atualizar casos criados na hierarquia de locais.
- Crie casos para clientes na hierarquia de local.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Clique em **Novo** na lista Locais de negócios internos.
3. Preencha os campos no formulário Local de negócios interno.
4. Clique em **Enviar**.
   O local é adicionado à lista Locais de negócios internos.

   Depois de criar um local de negócios interno, você pode adicionar membros da equipe ao local, criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores e rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

Informações relacionadas

Criar um local de negócios externo

Tradução automática

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

Criar um local de negócios externo

Crie um local de negócios externo para permitir que usuários e consumidores criem contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários internos e externos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios externos.

O gerente de um local de negócios externo pode acessar todos os casos de uma conta, residência ou consumidor na hierarquia de locais, incluindo casos de locais de negócios secundários. O gerente também pode:

- Crie membros da equipe para local de negócios interno e externo.
- Atribua funções e responsabilidades aos membros da equipe.
- Atribua membros da equipe ao local.
- Exiba e gerencie casos criados na hierarquia de locais.
- Envie um caso em nome do local.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais externos do negócio**.
2. Na lista Locais de negócios externos, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Local de negócios externo.
4. Clique em **Enviar**.
   O local é adicionado à lista Locais de negócios externos.

   Depois de criar um local de negócios externo, você pode adicionar membros da equipe ao local e criar relacionamentos entre membros da equipe e contas, residências e consumidores e rastrear a lista de clientes atendidos por um local de negócios.

Informações relacionadas

Criar um local de negócios interno

Como rastrear os detalhes do local de uma organização de serviço

Ao rastrear e capturar os detalhes do local de uma organização de serviço, você pode fornecer recursos de reserva de compromisso Gestão de serviços de campo, Walk-up Experience e.

Visão geral

Você pode fornecer Gestão de serviços de campo, Walk-up Experiencee capacidades de reserva de compromisso por meio do modelo de dados da organização de serviço capturando os detalhes da tabela Local (cmn_location).

Nota: Você deve ativar o plug-in da organização de serviço (com.snc.service_organization) antes de rastrear os detalhes do local de uma organização de serviço.

Tradução automática

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

Campo de local

Ao acessar o formulário da organização de serviço, você pode ver que há um campo **Local**, onde você pode adicionar as informações sobre sua localização geográfica, ou seja, o cmn_location da organização de serviço. O cmn_location na organização de serviço é sincronizado com os campos de endereço, mas os campos de endereço na organização de serviço não são sincronizados com o cmn_location, o que o torna apenas uma sincronização unidirecional. O cmn_location está associado à organização de serviço em um relacionamento bidirecional e one-to-one.

Nota: As mudanças no registro cmn_location não atualizam os campos de endereço na organização de serviço.

Os campos de endereço no registro da organização de serviço que são sincronizados com o local (cmn_location) incluem:

- Rua
- Cidade
- Estado
- País
- CEP
- Latitude
- Longitude

Nota: Com o sistema de base, os campos de local não aparecem no formulário ou nas exibições de lista. Se o campo de local na organização de serviço não estiver definido, um script sob demanda será enviado com o sistema de base. O script gera o registro cmn_location a partir dos campos de endereço.

Atributos comuns de organizações de serviço

Ao usar atributos comuns para estabelecer uma arquitetura de referência e modelo de dados unificados, você pode estender o modelo de dados Customer Service Management para oferecer suporte às suas organizações de serviço.

Você pode obter casos de uso de setores como Operações de serviços financeiros (FSO), Healthcare and Life Sciencese Serviços digitais para setor público, para capturar atributos comuns para sua arquitetura e modelo de dados. Por exemplo, uma organização de serviço pode querer capturar atributos para agências bancárias, hospitais e agências. Ao capturar esses atributos comuns entre setores, você pode criar uma arquitetura de referência unificada e um modelo de dados que evita a implementação do mesmo atributo em diferentes setores.

A tabela a seguir lista os atributos comuns que foram identificados em todos os setores para a tabela de organização de serviço [sn_customer_service_organization].

Lista de atributos comuns

Nome do campo	Descrição
E-mail	Endereço de e-mail primário da organização de serviço.
Número de identificação	ID usada para identificar a organização de serviço.

Tradução automática

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

Lista de atributos comuns

Nome do campo	Descrição
Tipo	Tipo de organização de serviço primário por setor. Por exemplo, filiais, agências, fornecedores, lojas e assim por diante.
Subtipo	Tipos de organização no setor. Por exemplo, usando os campos **Tipo** e **Subtipo**, você pode selecionar os vários tipos a serem usados para suas organizações de serviço.

Como adicionar e associar registros da empresa a um local de negócios

Crie um registro da empresa e associe-o a um local de negócios interno ou externo.

Tarefas de configuração para associar registros da empresa a um local de negócios

Tarefa	Descrição
Adicionar uma nova empresa	Crie um registro de empresa que represente fornecedores, fabricantes ou clientes com os quais você faz negócios.
Associar registros da empresa a um local de negócios	Associe registros de empresa a um local de negócios para indicar que um local de negócios é uma empresa.

Associar registros da empresa a um local de negócios

Associe os registros da sua empresa a um local de negócios para aprimorar a adoção do modelo de dados da organização de serviço em diferentes verticais do setor.

Antes de Iniciar

Adicione o campo **Empresa** a um formulário de local de negócios interno ou externo usando o layout de formulário. Para obter mais informações, consulte Como adicionar campos a um layout de formulário no Construtor de tabelas .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione o local de negócios interno ou externo na lista ao qual você deseja associar um registro da empresa.
3. Selecione o registro da empresa criado anteriormente no campo Empresa.
4. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e selecione **Salvar**.

Resultados

O registro da empresa foi associado com sucesso a um local de negócios.

Tradução automática

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

Virtual Agent suporte para locais de negócios

Os agentes de atendimento ao cliente recebem solicitações de bate-papo dos membros da equipe do local de negócios no Espaço do agente do CSM. Esses agentes podem ajudar os membros da sua equipe a resolver problemas e gerenciar os casos com mais eficiência se os membros da sua equipe preencherem primeiro uma pesquisa de antes do bate-papo.

Visão geral

Antes que os membros da sua equipe possam usar uma pesquisa de antes do bate-papo para iniciar um bate-papo, o administrador deve ativar a configuração de pré-bate-papo do Portal de serviços do local de negócios. As pesquisas pré-configuradas são ativadas por padrão no sistema de base. Se o seu local de negócios tiver atualizado o sistema para ativar manualmente a configuração de pré-bate-papo, os membros da equipe poderão preencher a pré-pesquisa antes do bate-papo. Para saber mais sobre a pesquisa de antes do bate-papo, consulte Pesquisas anteriores ao bate-papo.

Você também deve atribuir as funções de colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor) e gerente de local (sn_customerservice.svc_location_manager_core) aos membros da equipe que usarão o recurso de bate-papo de pré-pesquisa.

Digamos que um membro da equipe com a função correta preencha uma pesquisa de antes do bate-papo no Portal de serviços de local de negócios (BLSP). O bate-papo é atribuído a um agente de atendimento ao cliente ou Virtual Agent por meio do roteamento de AWA (Advanced Work Assignment). Para saber mais sobre o AWA, consulte Como explorar o Atribuição avançada de trabalho .

Antes de entrar em uma conversa de bate-papo com o membro da equipe, o agente atribuído revisa o contexto do caso para que o agente tenha uma melhor compreensão de como lidar com o caso.

Pesquisa de antes do bate-papo

A pesquisa de pré-bate-papo ajuda os membros da equipe a preencher os detalhes do local e dos requisitos de suporte antes de um bate-papo para que um agente tenha contexto sobre o caso e possa ajudar melhor os membros da equipe. A pesquisa de antes do bate-papo torna o bate-papo mais eficiente e útil para sua equipe. Para saber mais sobre como um bate-papo é iniciado a partir do BLSP, consulte Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios.

A pesquisa de antes do bate-papo não é exibida para colaboradores da organização de serviço que estão associados a um único local de negócios. O local é escolhido por padrão.

Os locais de negócios listados na configuração de pré-bate-papo são limitados aos locais atribuídos ao gerente do local de negócios. Você não pode selecionar um local de negócios secundário.

Para saber mais sobre a configuração das pesquisas de antes do bate-papo, consulte Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo .

Informações relacionadas

- Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios

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

Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios

Obtenha as informações necessárias sobre um caso e uma resolução de caso preenchendo uma pré-pesquisa no Portal de serviços do local de negócios. A pré-pesquisa permite que o agente de atendimento ao cliente ou Virtual Agent saiba sua localização e alguns detalhes sobre o seu caso para que você não precise gastar mais tempo repetindo essas informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor) ou Gerente do local (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

Procedimento

1. No Portal de serviços do local de negócios, selecione o ícone de bate-papo ( ) para iniciar uma conversa.

   Nota: A configuração do bate-papo do agente (sp_agent_chat_config) deve estar ativa para o Portal de serviços do local de negócios.

2. Na lista de locais na pesquisa de antes do bate-papo, selecione o local de negócios ao qual você está diretamente associado e selecione **Enviar**.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde à sua solicitação de bate-papo.
3. Quando terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa**.

O que Fazer Depois

Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de serviços do local de negócios selecionando **Casos**.

Informações relacionadas

Virtual Agent suporte para locais de negócios

Criar projetos do cliente

Crie projetos de clientes em locais de negócios internos ou externos para gerenciar aberturas, renovações, fechamentos ou outras iniciativas específicas do local.

Antes de Iniciar

Para acessar projetos do cliente e habilitar as funções necessárias, certifique-se de habilitar o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).

Função necessária: admin, it_project_manager, sn_service_org.project_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um projeto do cliente pode ser iniciado pela aplicação de modelos ou pela importação e exportação de projetos. Além disso, os casos podem ser criados para resolver problemas no nível do projeto ou da tarefa do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de projetos**.
2. Inicie um projeto selecionando **Novo**.
   Em **Meus projetos**, uma lista de projetos associados à sua função é exibida. Em **Todos os projetos**, uma lista de todos os projetos é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

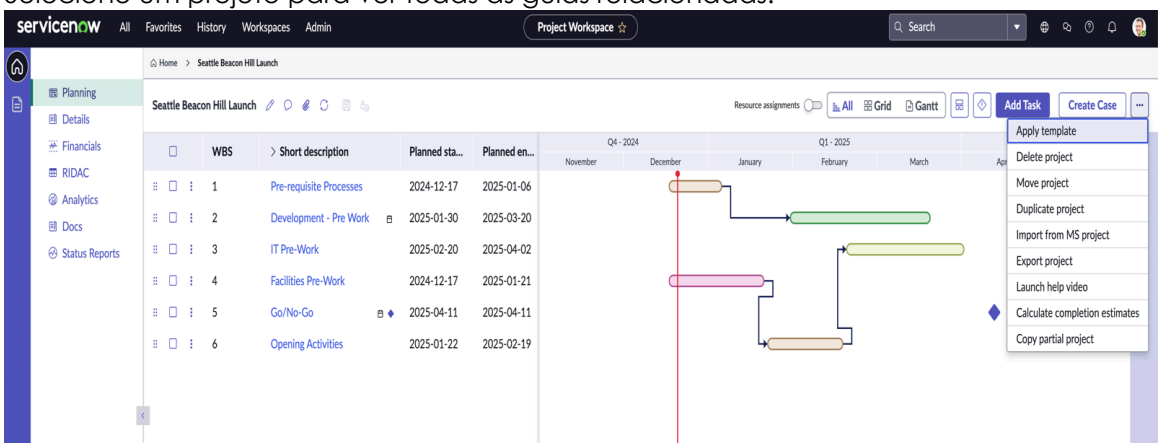
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A tabela a seguir descreve os campos exclusivos do formulário. Para saber mais sobre outros campos, consulte Definir um projeto .

Formulário Criar projeto

Campo	Descrição
Classe do projeto	Classe do projeto. Selecione **Projeto do cliente**.
Modelo de projeto	Modelo de um projeto. Para criar um projeto a partir do modelo, selecione um modelo na lista exibida. Com base no modelo, as tarefas de projeto são criadas.
Nome do projeto	Nome do projeto.

4. Selecione **Confirmar**.
5. Selecione um projeto para ver todas as guias relacionadas.



Guias relacionadas ao projeto do cliente

Guias relacionadas	Descrição
Planejamento	Nesta seção, você pode: ◦ criar ou adicionar tarefas ◦ atualizar detalhes da tarefa ◦ criar caso para o projeto e as tarefas do projeto ◦ definir prazos usando gráfico ◦ aplicar modelo ◦ excluir, mover, importar e exportar projeto ◦ iniciar vídeos de ajuda ◦ calcular estimativas de conclusão ◦ copiar projeto parcial
Detalhes	Nesta seção, você pode exibir e atualizar todas as tarefas e detalhes do projeto.
Finanças	Exibe os planos de custo do projeto

Tradução automática

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

Guias relacionadas	Descrição
RIDAC	Exibe os riscos do projeto
Análise	Permite que você acompanhe graficamente as fases do projeto, planos, atribuições, problemas, tempo decorrido, recursos, benefícios e outros detalhes do projeto.
Documentos	Documentos do projeto
Relatórios de status	Relatórios do projeto

6. Na guia **Detalhes**, preencha os outros campos.
   A tabela a seguir descreve os campos exclusivos do projeto do cliente. Para saber mais sobre outros campos, consulte Definir um projeto .

Formulário Projeto do cliente

Campos	Descrição
Conta	Conta para o projeto. Selecione uma conta na lista exibida. **Nota:** ◦ Ao selecionar uma conta, o campo **Organização de serviço** desaparece. ◦ O gerente de projeto do cliente não pode acessar projetos ou tarefas de projeto associadas ao gerente de projeto da organização de serviço.
Organização de serviço	Organização de serviço para o projeto. Selecione um IBL ou EBL na lista exibida. **Nota:** ◦ Ao selecionar uma organização de serviço, o campo **Conta** desaparece. ◦ O gerente de projeto da organização de serviço não pode acessar projetos ou tarefas de projeto associadas ao gerente de projeto do cliente.

O que Fazer Depois

Criar uma tarefa de projeto a partir de um projeto

Adicionar membros da equipe a um local de negócios

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios para que eles possam oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Tradução automática

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

Adicionar membros da equipe a locais de negócios internos e externos

Tarefa	Descrição
Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno	Adicione usuários internos com a função snc_internal como membros da equipe a um local de negócios interno.
Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo	Adicione usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

Informações relacionadas

Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno

Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo

Adicionar membros da equipe a um local de negócios interno

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios interno para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal como membros da equipe a um local de negócios interno.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócio Internos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos desejado.
3. Clique no link relacionado **Registrar membro** para abrir o registro Registrar membro no local de negócios interno.
   Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe interna ou externa existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar membro no local de negócios interno

Campo	Descrição
Local de negócio Interno	O local de negócios interno gerado automaticamente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe interna na lista de registros da equipe interna da organização de serviço.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade ao membro selecionado no local de negócios. Para saber mais sobre responsabilidades, consulte Atribuir responsabilidades.

5. Selecione **Enviar**.

   Um registro de membro com o membro selecionado, o tipo de membro e o local de negócios é criado. Depois que um tipo de membro é selecionado, uma responsabilidade é atribuída a ele automaticamente.

Adicionar membros da equipe a um local de negócios externo

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios externo para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Nota: A adição de novos membros da equipe externa aos locais de negócios externos deve ser feita usando o módulo de equipe externa da organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais externos do negócio**.
2. Selecione o registro de locais de negócios externos desejado.
3. Clique no link relacionado **Registrar membro** para abrir o registro Registrar membro no local de negócios externo.
   Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Registrar membro no local de negócios externo

Campo	Descrição
Local externo do negócio	Os locais de negócios externos gerados automaticamente.
Registrar equipe	Campo usado para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente da hierarquia do local de negócios externo entre locais. ◦ **Nova equipe**: crie um usuário na tabela Equipe externa da organização de serviço (sn_csm_service_organization_external_staff) com a função (snc_external). ◦ **Equipe existente**: lista de membros da equipe que já trabalham na hierarquia da organização de serviço.
Nome	Nome do membro da equipe.
Sobrenome	Sobrenome do membro da equipe.
ID do usuário	ID do usuário do membro da equipe.
E-mail	Endereço de e-mail do membro da equipe.
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe externa na lista de registros de equipe externa da organização de serviço. **Nota:** Este campo aparece somente quando **a equipe existente** é selecionada no campo **Registrar** equipe.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade ao local de negócios selecionado. ◦ **Nenhum**: cria um registro de membro. ◦ **Membro listado**: cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo Membro listado e a responsabilidade está vazia. ◦ **Colaborador do local**: cria um registro de membro e, junto com o registro do membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo como Colaborador do local e a responsabilidade como Colaborador do local.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: A atribuição de responsabilidade é aplicável a membros da equipe existentes e novos.

5. Clique em **Enviar**.
   Um novo registro de membro da equipe externa é criado para o local de negócios externo selecionado. O administrador deve atribuir responsabilidades aos membros da equipe. No entanto, se você selecionou **Nenhum** como um tipo de membro, não deverá criar um registro de responsabilidade.

Atribuir responsabilidades

Use o modelo de dados de responsabilidade para atribuir responsabilidades a um membro da organização de serviço (SO).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As empresas geralmente precisam de funcionários para trabalhar em mais de um local de negócios e podem ter responsabilidades diferentes em locais diferentes. Usando o modelo de dados de responsabilidade, um membro do SO pode ser atribuído a várias responsabilidades.

O modelo de dados de responsabilidade mantém o relacionamento entre o membro do SO e o tipo de responsabilidade na tabela Responsabilidades do membro da organização de serviço [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Nota: Se o plug-in de local de negócios estiver ativo, este recurso será habilitado por padrão. No entanto, para clientes de upgrade, os dados na tabela [sn_csm_svc_org_member_responsibility] serão preenchidos automaticamente para os membros do SO existentes para garantir que eles mantenham o máximo de acesso após o upgrade. Todos os novos registros criados após a versão Yokohama devem ser criados usando as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Abra o registro do local de negócios (interno ou externo).
3. Abra o registro de Membro do SO na lista relacionada Membros.
4. Selecione **Novo** para criar um registro na tabela Responsabilidades do membro do SO [sn_csm_svc_org_member_responsibility].
   O registro de Responsabilidade do membro da organização de serviço mostra os seguintes campos: **Membro**, **Tipo**e **Ordem**.

Tradução automática

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

Nota: O campo **Membro** se refere à tabela [sn_csm_service_organization_member]. Este campo será preenchido automaticamente se o registro for iniciado na lista relacionada Membro do SO, o campo **Tipo** se referir à tabela [sn_customerservice_related_party_configuration] e o campo **Pedido** especificar a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócio.

Com o sistema de base, usuários com uma função específica podem ser atribuídos a um tipo específico.

Funções de usuário e tipos associados

Função	Tipo
sn_customerservice.svc_location_agent	Agente do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Agente do consumidor local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_customerservice.service_organization_contributor	Contribuidor no local
sn_customerservice.svc_location_manager_collaborator	Colaborador de gerente no local
sn_customerservice.svc_location_manager	Executante do gerente do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Gerente de relacionamentos do local **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios externo.
sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Agente de suporte do local

5. Depois de atribuir o tipo de parte relacionada necessário, selecione **Enviar**. Uma nova responsabilidade é adicionada ao membro do SO.

Atribuir funções

Atribua funções a usuários internos e externos para facilitar o acesso adequado a organizações de serviço, locais de negócios e residências. Ao atribuir as funções necessárias, você pode permitir que cada usuário tenha as permissões necessárias para executar suas tarefas com eficácia.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os plug-ins Base do modelo de serviços adicionam as funções a seguir a Customer Service Management.

Funções de base do Modelo de serviços

Função	Descrição	Contém as funções
Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Um colaborador do gerente de local é funcionário do local de negócios e gerencia um local de negócios na hierarquia de locais junto com todos os locais de negócios secundários. Um colaborador do gerente de local executa as seguintes tarefas: • Gerencie a organização de serviço. • Gerencia a equipe nos locais de negócios. • Rastreie produtos e serviços nos locais de negócios. • Relate casos de qualquer conta, residência ou consumidor criado nos locais de negócios primários ou secundários.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Gerente de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Nota:** Esta função se aplica somente aos locais de negócios externos.	Um gerente de relacionamento de local é empregado pela empresa primária e atua como um ponto de contato para um ou mais locais de negócios externos. Um gerente de relacionamento de local executa as seguintes tarefas: • Gerencie e monitore todas as atividades relacionadas a produtos e serviços em um local de negócios externo.	sn_customerservice.svc_location_manager_c

Tradução automática

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

Funções de base do Modelo de serviços

Função	Descrição	Contém as funções
	• Monitore o desempenho de locais de negócios externos. • Responda a consultas sobre o status do caso das partes interessadas externas ao local de negócios.	
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent] **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.	Um agente local executa as seguintes tarefas: • Exibir todas as entidades de gestão de atendimento ao cliente (CSM). • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Processe casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada no local do agente.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Nota:** Esta função se aplica somente ao local de negócios interno.	Um agente consumidor de local executa as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Processar casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada na organização de serviço ou em qualquer organização de serviço secundária.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent

Tradução automática

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

Funções de base do Modelo de serviços

Função	Descrição	Contém as funções
	• Atribua a equipe relacionada a todas as contas, residências ou consumidores.	
Gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager] **Nota:** Esta função se aplica somente aos locais de negócios internos.	Um gerente de local executa as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades CSM de uma conta, residência, consumidor ou organização de serviço relacionada. • Crie, atualize e encerre casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço relacionada criada no local do consumidor.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • e-mail_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Gerencie casos para contas, contatos, consumidores e residências com os quais o agente tem relacionamentos. Ele inclui os seguintes relacionamentos que são fornecidos com os plug-ins Base do modelo de serviços : • Gerente de contas: cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerenciador de relacionamentos: cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • e-mail_composer
Agente do local da Gestão de serviços [sn_esm_location_agent]	Um agente local de gestão de serviços é um agente de um local de negócios.	• sn_lookup_verify_user • workbench_atribuição • conhecimento • agent_workspace_user • agirsub_usuário

Tradução automática

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

Funções de base do Modelo de serviços

Função	Descrição	Contém as funções
		• template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • e-mail_composer • template_editor_global
Agente de suporte do local [sn_bus_loc.svc_location_support_agent]	Um agente de suporte de local é um membro da organização de serviço que atua como executante e pode executar as seguintes tarefas: • Exiba todas as entidades do CSM. • Crie e resolva casos. • Acesse o Espaço configurável do CSM. • Use o local de negócios 360 para exibir detalhes de locais de negócios internos e externos que recebem suporte, produtos vendidos, membros do local, itens-base de instalação e serviços disponíveis. **Nota:** A função de agente de suporte de local não é compatível com locais de negócios externos, já que a execução de caso não está habilitada para esses locais.	• sn_esm_location_agent • sn_csm_case_types.service_definition_viewe

Tradução automática

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

Nota: Se os usuários colaboradores, como colaboradores de relacionamento, colaboradores de conta ou consumidores associados a locais de negócios, tiverem uma função de colaborador de local (sn_customerservice.service_organization_contributor), eles poderão acessar os locais de negócios.

Procedimento

- Você pode atribuir funções a usuários usando a configuração assistida Base do modelo de serviços.
- Você também pode atribuir funções a usuários usando o recurso de administração de usuários *Now Platform* : Atribua uma função a um usuário .

Configuração de grupos de atribuição

Associe seus grupos de atribuição a um local de negócios interno ou externo. Esta associação forma um relacionamento one-to-many (1:M), o que significa que um ou mais grupos podem ser associados a uma organização de serviço. Esse processo facilita o roteamento de casos para o membro da equipe apropriado usando a capacidade de suporte interorganizacional.

Tarefas de configuração para configurar grupos de atribuição em um local de negócios

Tarefa	Descrição
Criar um grupo	Crie um grupo para associá-lo a uma organização de serviço.
Configurando um grupo	Configure um grupo que inclui a adição de membros do grupo e a atribuição das funções necessárias a eles.
Associar um grupo a um local de negócios	Estabeleça um relacionamento de um para muitos (1:M) entre um grupo e um local de negócios.
Adicionar membros do grupo a um local de negócios	Inscreva membros do grupo em um local de negócios e tenha um grupo dedicado trabalhando nos casos.

Criar um grupo

Crie grupos para atribuir trabalho a membros da equipe com base em requisitos específicos, como habilidades, local e modelos de produto. Essa abordagem permite que você roteie casos para os membros da equipe apropriados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Grupo, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo.
E-mail do grupo	O endereço de e-mail do grupo ou a lista de distribuição do ponto de contato, como o gerente do grupo. **Nota:** Por padrão, o endereço de e-mail do grupo substitui os endereços de e-mail individuais dos membros.
Gerente	O gerente do grupo ou lead associado ao grupo.
Primário(a)	O grupo maior ao qual este grupo pertence. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário.
Taxa por hora	O valor cobrado por hora para calcular os custos das tarefas atribuídas ao grupo.
Descrição	As informações detalhadas sobre o grupo.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure um grupo adicionando membros e atribuindo a eles as funções apropriadas. Para obter mais informações, consulte Configurando um grupo.

Configurando um grupo

Configure o grupo adicionando membros e atribuindo a eles as funções necessárias. Os membros do grupo herdam as funções do grupo, portanto, você não precisa atribuir funções a cada membro separadamente. Essa configuração permite que os membros de um grupo executem tarefas de serviço de campo específicas, filtradas por local, habilidades, modelos de produto e assim por diante.

Adicionar membros a um grupo

Adicione um membro a um grupo para que o membro herde todas as funções atribuídas ao grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo na lista ao qual você deseja adicionar membros.

Tradução automática

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

3. Na lista relacionada "Membros do grupo", selecione **Editar**.
4. Selecione e adicione um ou mais nomes à Lista de Membros do Grupo.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Atribua as funções necessárias aos membros do grupo. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções necessárias.

Atribuir funções necessárias

Você pode atribuir uma ou mais funções a um grupo para conceder o acesso necessário aos membros do grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo na lista ao qual você deseja adicionar funções.
3. Na lista relacionada "Funções", selecione **Editar**.
4. Selecione e adicione as funções necessárias à Lista de funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
As funções foram adicionadas com sucesso ao grupo de atribuição. Agora você pode começar a associar esses grupos a um local de negócios. Para obter mais informações, consulte Associar um grupo a um local de negócios.

Associar um grupo a um local de negócios

Associe um grupo ao local de negócios desejado estabelecendo um relacionamento de um para muitos (1:M). Essa associação ajuda a atribuir casos diretamente aos grupos de atribuição apropriados.

Antes de Iniciar
Nota: Um grupo só pode ser associado a um único local de negócios, mas um local de negócios pode ter vários grupos.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócios internos/externos**.
2. Selecione o local de negócios interno ou externo na lista ao qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo**.
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome do local de negócios ao qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Adicione membros do grupo a um local de negócios. Para obter mais informações, consulte Adicionar membros do grupo a um local de negócios.

Adicionar membros do grupo a um local de negócios

Inscreva ou adicione membros do grupo a um local de negócios para criar um grupo ou equipe dedicada com foco em casos específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócio Internos**.
2. Selecione o local de negócios interno na lista ao qual você deseja adicionar membros do grupo.
3. Na lista relacionada Membros, selecione **Editar**.
4. Adicione os usuários do grupo associado à Lista de Membros.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O membro foi adicionado com sucesso ao grupo de atribuição. Com base no seu requisito, você pode continuar adicionando mais membros ao grupo e atribuir a eles uma tarefa dedicada.

Configuração de produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Ao configurar os relacionamentos entre organizações e usuários na aplicação Customer Service Management (CSM), sua organização pode associar os produtos e serviços à organização de serviço (SO). A equipe do SO pode então abordar as consultas do cliente sobre os produtos e serviços em um local de negócios e até mesmo criar um caso em nome de seus clientes.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração para configurar os produtos e serviços disponíveis em um local de negócios

Tarefa	Descrição
Criar uma definição de serviço	Crie um registro de definição de serviço.
Formulário Definição de serviço	Especifique como uma organização de serviço fornece seus serviços configurando o campo **Organizações de serviço que oferecem serviço** na tabela sn_case_type_selection.
Associar um produto a uma definição de serviço	Associe um ou mais produtos a uma definição de serviço.
Associar organizações de serviço a um serviço	Estabeleça uma associação entre produtos e serviços disponíveis para organizações de serviço definindo os critérios da organização de serviço.

Como configurar o suporte entre organizações

Forneça aos seus agentes em um local de negócios a visibilidade de outros locais de negócios aos quais eles oferecem suporte usando a capacidade de suporte interorganizacional. Dessa forma, você pode permitir que os agentes de suporte do local resolvam casos gerados por outro local de negócios.

Visão geral

O Base do modelo de serviços permite que os locais de negócios solicitem ajuda de outras pessoas e atendam a essas solicitações. Além de oferecer suporte aos clientes, os locais de negócios também podem oferecer suporte a outras organizações de serviço.

Atualmente, não há uma maneira fácil para os agentes atribuídos a um local de negócios específico acessarem os detalhes necessários sobre outros locais de negócios aos quais eles oferecem suporte, como informações de contato, itens-base de instalação ou casos existentes.

Com as capacidades de suporte entre organizações, você pode permitir que os agentes do local de negócios acessem detalhes adicionais sobre os outros locais de negócios que atendem, facilitando o suporte mais rápido e eficiente para a organização de serviço solicitante.

Nota: Você pode ativar essa capacidade habilitando o plug-in de local de negócios (com.snc.business_location).

Caso de uso

Suporte simplificado para cadeias de varejo nacionais: no segmento de varejo, as equipes de suporte central e da loja ajudam nas operações diárias da loja no nível de mercado, país ou segmento. Os retalhistas pretendem estruturar essas equipes para oferecer suporte apenas às lojas ou franquias em seus países. Para um suporte ao cliente eficaz, os agentes

Tradução automática

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

da loja precisam de acesso total às lojas, mas atualmente os agentes de suporte regional não têm acesso total às organizações de serviço, limitando sua eficácia.

Por exemplo, o varejo ABC opera com mais de 150 lojas em todo o país. Cada loja tem sua própria equipe de suporte dedicada às operações diárias, enquanto as equipes de suporte regionais fornecem assistência adicional. No entanto, os agentes de suporte de local regional atualmente não têm acesso total às organizações de serviço, resultando em atrasos e ineficiências na resolução de problemas de armazenamento.

Com a capacidade interorganizacional, o varejo ABC pode:

- Configure o suporte entre organizações para suas lojas associando cada loja à sua organização de serviço regional.
- Habilite os agentes de suporte ao local regional para exibir o contexto sobre as lojas às quais eles oferecem suporte, incluindo informações de contato, base de instalação e casos existentes.

Dessa forma, os agentes de suporte regional podem acessar rapidamente as informações necessárias e outros detalhes, coordenar com eficiência os agentes da loja e resolver problemas com mais eficácia. Isso melhora o desempenho geral da loja e a satisfação do cliente.

Principais benefícios

O suporte entre organizações oferece os seguintes benefícios:

- Melhore a experiência do agente: ofereça aos agentes em um local de negócios visibilidade dos outros locais de negócios aos quais eles oferecem suporte.
- Reduza o tempo de resolução: minimize a comunicação de vaivém fornecendo o contexto principal ao lado dos casos para as organizações de serviço.
- Aumente a eficiência operacional: defina estruturas de suporte para organizações de serviço por meio de critérios baseados em hierarquia ou relacionamento.

Configuração de locais de negócios atendidos por um local de negócios

Você pode rastrear o relacionamento entre as organizações de serviço solicitantes e executantes. Você pode definir critérios de suporte baseados em hierarquia ou relacionamento para seus locais de negócios.

Tarefas de configuração para configurar locais de negócios atendidos por um local de negócios

Tarefa	Descrição
Definir o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios	Defina o tipo de configuração do local de negócios atendido para fornecer acesso aos agentes de suporte do local.
Associar clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço	Associe locais de negócios a organizações de serviço usando a tabela de critérios do cliente da organização de serviço [service_organization_customer_criteria].

Definir o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios

Defina o tipo de configuração para fornecer serviço a clientes ou locais de negócios em qualquer organização de serviço (SO) usando a aplicação Customer Service Management (CSM).

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócios internos ou externos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos ou externos desejado e vá para a guia **Configurações**.
3. Selecione o tipo de configuração com base em se você pretende fornecer serviço a clientes ou locais de negócios em qualquer organização de serviço.

Tipo de configuração	Descrição
Clientes atendidos	Clientes que são atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos com duas opções: ◦ **Todos os clientes**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. ◦ **Baseado em critérios**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando critérios.
Locais de negócios atendidos	Locais de negócios internos ou externos que são atendidos por um local de negócios. Os locais de negócios atendidos podem ser definidos com três opções: ◦ **Nenhum**: exclua o suporte para qualquer outro local de negócios. ◦ **Baseado em hierarquia**: permite que os agentes de suporte do local criem e resolvam casos para organizações de serviço por meio de relacionamentos hierárquicos. Em outras palavras, é um relacionamento de organização de serviço em que um local de negócios atende a todos os locais de negócios em sua hierarquia. Por exemplo, agentes de suporte regional. ◦ **Baseado em critérios**: permite que os agentes de suporte do local criem e resolvam casos para organizações de serviço que atendam aos critérios definidos. Por exemplo, serviços compartilhados.

4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Depois que a configuração for definida, você poderá associar seus clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço. Para obter mais informações, consulte Associar clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço.

Associar clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço

Associe seus clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço (SO) usando a aplicação Customer Service Management (CSM). Ao estabelecer um relacionamento entre seus clientes ou locais de negócios e o SO, a equipe da organização de serviço pode criar ou resolver casos para clientes e locais de negócios gerados por outro local de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar clientes (contas, consumidores e residências) e locais de negócios (internos e externos) usando a tabela de critérios da organização de serviço [service_organization_criteria]. Essa associação ajuda sua organização a obter acesso a todos os clientes e locais de negócios associados a uma organização de serviço.

Para obter mais informações sobre como definir critérios da organização de serviço, consulte Criar os critérios para uma organização de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócios** > **Locais de negócios internos ou externos**.
2. Selecione o registro de locais de negócios internos ou externos desejado.
3. Na lista relacionada Critérios do cliente da organização de serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios do cliente da organização de serviço

Campo	Descrição
Critérios da organização de serviço	Critérios que definem os clientes em uma organização de serviço.
Organização de serviços	Organização de serviço que atende os clientes que atendem aos critérios.
Ativo	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios do cliente da organização de serviço. Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma organização de serviço.

5. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um critério de organização de serviço foi definido com sucesso para um local de negócios.

Como rastrear os clientes atendidos por um local de negócios

Você pode rastrear os clientes que são atendidos pelo local de negócios na aplicação Customer Service Management (CSM). Sua organização pode associar seus clientes, contas e residências a locais de negócios e até mesmo criar ou resolver casos em nome dos clientes.

Tarefas de configuração para rastrear os clientes que são atendidos por um local de negócios

Tarefa	Descrição
Criar os critérios para uma organização de serviço	Crie os registros para os critérios da organização de serviço que definem a lista de clientes correspondentes a serem associados às organizações de serviço.
Definir o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios	Defina o tipo de configuração dos clientes atendidos para fornecer à equipe da organização de serviço o acesso necessário para ajudar a resolver casos.
Associar clientes ou locais de negócios a uma organização de serviço	Associe clientes a organizações de serviço por meio da tabela de critérios do cliente da organização de serviço [service_organization_customer_criteria].

Criar os critérios para uma organização de serviço

Defina os critérios na tabela de critérios da organização de serviço [service_organization_criteria] para que você possa associar posteriormente suas organizações de serviço a um serviço ou seus clientes a uma organização de serviço. Você executa esta tarefa na aplicação Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Administração** > **Critérios da organização de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios da organização de serviço

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome dos critérios.
Tabela	Nome da Tabela	Tabela em que você deve definir os critérios. Para estabelecer associações de clientes, você deve selecionar **Conta**, **Consumidor**ou **Residência** na lista suspensa no campo **Tabela**. Da mesma forma, para associar produtos e serviços, você deve escolher **Local de negócios interno** na lista suspensa no campo **Tabela**. Selecionar **Local de negócios** ou **Organização de serviço** na lista suspensa no campo **Tabela** leva a um erro porque o sistema atualmente não é compatível com capacidades de execução para locais de negócios externos ao resolver um caso. **Nota:** O suporte pode ser estendido a outras tabelas configurando-as na inclusão de script `SOCriteriaTableScript`.
Critérios	Condições	Filtro de condição ou consulta que corresponde a uma lista de registros na tabela.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Criar relacionamentos

Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o recurso Base do modelo de serviços, você pode criar relacionamentos entre os seguintes usuários:

- Entre um usuário interno e uma conta, residência ou consumidor.
- Entre dois consumidores.

Os relacionamentos são baseados em definições de responsabilidade. Essas definições descrevem uma função ou função que oferece suporte a um cliente. Ao criar um relacionamento, você seleciona os usuários envolvidos no relacionamento e a responsabilidade que um usuário executa em nome de outro.

Os plug-ins Base do modelo de serviços fornecem:

- Relacionamentos que você pode criar entre usuários.
- Definições de responsabilidade que você pode atribuir a um usuário em um relacionamento.

Descrição de responsabilidade e relacionamento

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
Gerente de Conta	Membro da Equipe de Contas	Use a responsabilidade do gerente de contas para criar um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. Com este relacionamento, o usuário interno pode: • Crie e gerencie casos para suas contas. • Exibir informações da conta, incluindo as entidades relacionadas a uma conta. • Crie e gerencie contatos e endereços adicionais para suas contas.
Gerente de Relacionamento	• Membro da Equipe do cliente • Membro da Equipe da Residência	Use a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos para criar um relacionamento entre: • Um usuário interno e um consumidor. • Um usuário interno e uma residência. Com este relacionamento, o usuário interno pode fazer o seguinte: • Para um consumidor: ◦ Crie e gerencie casos para o consumidor. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a esse consumidor. • Para uma residência:

Tradução automática

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

Descrição de responsabilidade e relacionamento

Responsabilidade	Usado no relacionamento	Descrição
		◦ Crie e gerencie casos para a residência. ◦ Exibir informações da residência, incluindo as entidades relacionadas a essa residência. ◦ Criar e gerenciar membros da residência.
Representante Autorizado	• Relacionamento entre consumidores • Relacionamento de Membro da Residência	Use a responsabilidade do Representante autorizado para criar um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência, ou entre dois consumidores na mesma residência. Com esse relacionamento, um consumidor pode: • Crie e gerencie casos para outro consumidor. • Exibir as informações de outro consumidor. • Exiba as informações da base de instalação de outro consumidor e crie casos para: ◦ Produtos vendidos ◦ Itens-base de instalação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Relacionamentos com o Cliente**.

2. Selecione o relacionamento desejado.

Opção	Descrição
Membros da Equipe de Contas	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma conta.
Membros da Equipe do cliente	Crie um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor.
Membros da Equipe da Residência	Crie um relacionamento entre um usuário interno e uma residência.
Relacionamentos com o Consumidor	Crie um relacionamento entre dois consumidores, independentemente da residência.
Relacionamentos com a família	Crie um relacionamento entre dois consumidores em uma residência.

3. Na lista de relacionamentos selecionada, selecione **Novo**.

4. Preencha os campos a seguir para o relacionamento selecionado.

Tradução automática

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

Descrições do formulário da lista de relacionamentos

Formulário	Campos
Membro da Equipe de Contas	◦ **Conta**: selecione a conta à qual o usuário interno está atribuído. ◦ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade **do gerente de contas**. ◦ **Usuário**: selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade. ◦ **Tipo**: selecione o tipo na lista de configurações de partes relacionadas. ◦ **Ordem**: selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
Membro da Equipe do cliente	◦ **Consumidor**: selecione o consumidor ao qual o usuário interno está atribuído. ◦ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade **do gerente de relacionamento**. ◦ **Usuário**: selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade. ◦ **Ordem**: selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
Membro da Equipe da Residência	◦ **Residência**: selecione a residência à qual o usuário interno está atribuído. ◦ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade **do gerente de relacionamento**. ◦ **Usuário**: selecione o usuário interno para cumprir a responsabilidade. ◦ **Ordem**: selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
Relacionamento entre consumidores	◦ **O consumidor é**: selecione o consumidor para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor. ◦ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade **do Representante autorizado**. ◦ **de consumidor**: selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo O **consumidor é**.

Tradução automática

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

Formulário	Campos
Relacionamento de Membro da Residência	◦ **Residência**; selecione a residência desejada. ◦ **O consumidor é**: selecione o consumidor na residência para cumprir a responsabilidade em nome de outro consumidor na mesma residência. ◦ **Responsabilidade**: selecione a responsabilidade **do Representante autorizado**. ◦ **de consumidor**: selecione o consumidor que está sendo representado pelo consumidor no campo O **consumidor é**. ◦ **Tipo**: selecione o tipo na lista de configurações de partes relacionadas. ◦ **Ordem**: selecione a ordem que especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   O relacionamento é adicionado à lista de relacionamentos.

   Os relacionamentos Conta, Consumidor e Membro da Equipe da Residência também são adicionados às listas relacionadas correspondentes no formulário Local de negócios.

   ◦ Relacionamentos da Equipe de Contas

   ◦ Relacionamentos da Equipe do consumidor

   ◦ Relacionamentos da Equipe da residência

   Os relacionamentos de consumidor para consumidor e membro da residência são adicionados às seguintes listas relacionadas:

   ◦ Formulário da residência > Relacionamentos do membro

   ◦ Formulário do consumidor > Relacionamentos do consumidor

Informações relacionadas

Base do modelo de serviços responsabilidades

Criar uma definição de responsabilidade

Relação residência-membro de um item-base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem configurar um relacionamento entre membros da residência entre os membros de uma residência usando a aplicação Customer Service Management. O relacionamento estabelecido entre os consumidores dessa residência significa que somente os membros da residência podem acessar os itens-base de instalação.

O relacionamento da residência pode ser usado para atribuir responsabilidades entre dois consumidores na mesma residência com a tabela Relacionamento de Membro da Residência [sn_customer_rel_household_member_relationship]. Este relacionamento concede aos membros da residência acesso adicional para editar e atualizar um item-base de instalação. Para saber mais sobre como criar um relacionamento doméstico, consulte Criar um relacionamento entre membros da residência.

Tradução automática

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

A configuração de um relacionamento entre membros da residência limita o acesso aos membros da residência. Somente os membros da residência podem acessar as bases de instalação da residência.

Depois que um relacionamento membro da residência é estabelecido entre dois consumidores, o consumidor com a responsabilidade de representante autorizado obtém acesso a todas as bases de instalação da residência somente quando o consumidor primário é o outro membro no relacionamento estabelecido entre membros da residência.

Nota: O representante autorizado obtém acesso às bases de instalação da residência do consumidor que pertence à mesma residência.

Informações relacionadas

Criar relacionamentos

Criar configurações de partes relacionadas

Relacionamento do consumidor para um item-base de instalação

Seus gerentes de atendimento ao cliente podem configurar um relacionamento entre dois consumidores, mesmo que os consumidores pertençam a residências diferentes. Este relacionamento pode ser configurado com a aplicação Customer Service Management. Um representante autorizado pode acessar todos os itens-base de instalação do consumidor que não pertencem a nenhuma residência específica.

Um relacionamento pode ser estabelecido entre dois consumidores usando a tabela de relacionamento Consumer [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Para criar um relacionamento, consulte Criar um relacionamento entre dois consumidores.

Contatos autorizados, consumidores, contas e membros têm a responsabilidade de Representante autorizado e podem acessar todos os detalhes associados a um item-base de instalação. Para obter informações sobre funções e responsabilidades autorizadas, consulte Criar configurações de partes relacionadas.

Depois que um relacionamento é criado, todos os itens-base de instalação com um relacionamento de consumidor para consumidor ficam visíveis para o consumidor no Portal de atendimento ao consumidor. Esse relacionamento entre os dois consumidores restringe todo o acesso aos itens-base de instalação da residência somente a esses dois consumidores. Esse relacionamento também concede aos consumidores acesso adicional para editar e atualizar as informações relacionadas a um item-base de instalação.

Informações relacionadas

Criar configurações de partes relacionadas

Configurar modelos de dados do cliente para B2B2C

Configure a aplicação Modelos de dados do cliente para B2B2C para permitir que os clientes comerciais ofereçam suporte a seus consumidores finais criando casos e rastreando os serviços para produtos e serviços que os consumidores usam.

Função necessária: administrador

O modelo de empresa para empresa (B2B) oferece suporte a contas de clientes e aos contatos dessas contas. O modelo de empresa para consumidor (B2C) oferece suporte a consumidores individuais.

Com o modelo de empresa para empresa para consumidor (B2B2C), você pode oferecer suporte a clientes comerciais e parceiros de canal de terceiros que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a:

Tradução automática

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

- Funcionários de um cliente comercial.
- Consumidores finais de um cliente comercial.

Informações relacionadas

Modelos de negócios de atendimento ao cliente

Modelos de negócios de atendimento ao cliente

A Customer Service Management fornece diferentes modelos de negócios que você pode usar para oferecer suporte às suas necessidades de negócio. Selecione um modelo de negócios com base no tipo de serviços e suporte que você fornece aos clientes.

Modelo de empresa para empresa (B2B)

No modelo de empresa para empresa (B2B), uma conta é um cliente externo compatível e um contato é um funcionário dessa conta. Com o modelo B2B, você pode oferecer suporte a contas e contatos e também configurar:

- Relacionamentos com o cliente
- Equipes de contas

Modelo de empresa para consumidor (B2C)

Com o modelo de empresa para consumidor (B2C), você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Base do modelo de serviços

A estrutura Base do modelo de serviços expande os modelos de empresa para empresa (B2B) e de empresa para consumidor (B2C) e fornece a flexibilidade e a segurança necessárias para oferecer suporte a:

- Organizações de negócios com locais internos e externos
- Residências e consumidores
- Os relacionamentos existentes entre essas entidades

Usuários colaboradores

O modelo de usuário colaborador fornece suporte ao cliente unificado para clientes internos e externos. Com este modelo, você pode envolver as equipes de middle office na resolução de problemas e solicitações do cliente.

- Permita que os funcionários solicitem suporte para si próprios e para clientes externos.
- Permita que as organizações de serviço atendam umas às outras e aos clientes externos.
- Atribua tarefas a agentes de middle office que trabalham em tarefas específicas necessárias para resolver um caso.

Modelos de dados do cliente para B2B2C

Os modelos de dados do cliente para B2B2C oferecem suporte a modelos de negócios complexos com relacionamentos de clientes de vários níveis. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a funcionários de um cliente comercial ou consumidores finais de um cliente comercial.

Tradução automática

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

Solicitar aplicativos na Store

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

Visão geral

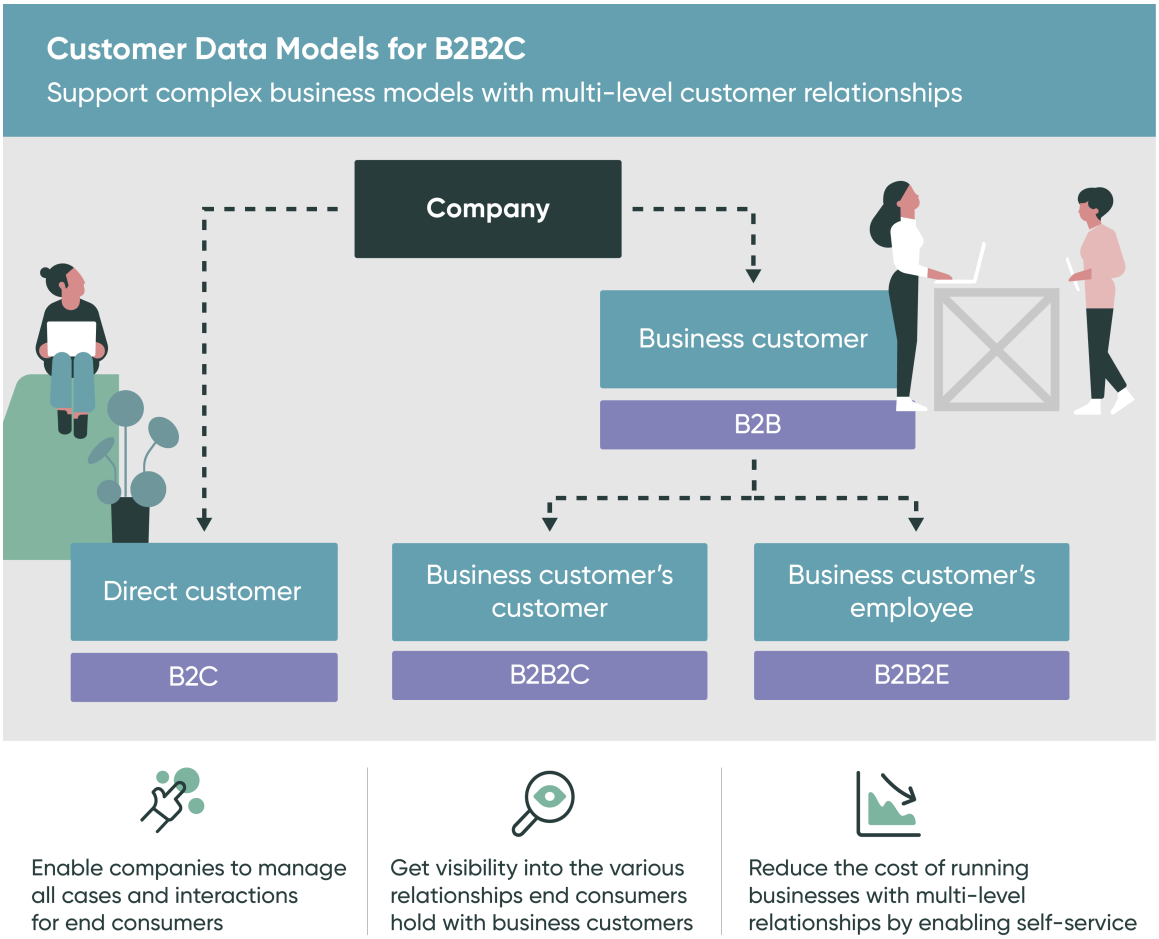
As organizações têm modelos de negócios complexos com relacionamentos de vários níveis. Essas estruturas complexas geralmente existem entre uma organização e os consumidores finais. No modelo B2B, embora as organizações façam negócios diretamente com outras organizações (clientes comerciais), os usuários do serviço fornecido podem ser diferentes. Um usuário pode ser um cliente direto (B2C), um cliente de clientes comerciais (B2B2C) ou um funcionário de um cliente comercial (B2B2E).

Com o modelo de empresa para empresa para consumidor (B2B2C), você pode oferecer suporte a clientes comerciais e parceiros de canal de terceiros que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo pode ser usado para oferecer suporte a:

- Funcionários de um cliente comercial.
- Consumidores finais de um cliente comercial.

Tradução automática

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



O modelo de dados de empresa para empresa para consumidor (B2B2C) oferece suporte a diferentes relacionamentos de vários níveis entre uma empresa e os seguintes tipos de clientes:

- Cliente direto: B2C
- Cliente comercial: B2B
  - Cliente do cliente comercial: B2B2C
  - Funcionário do cliente comercial: B2B2E

Para obter detalhes sobre as vantagens de usar a aplicação Modelo de dados B2B2C, consulte o texto a seguir na seção Benefícios.

Benefícios

- Permita que os provedores de serviço gerenciem todas as interações e casos quando o consumidor final precisar de atendimento ao cliente.
- Permita que o provedor de serviços tenha uma exibição completa dos consumidores finais onde eles mantêm o relacionamento como clientes diretos (B2C) ou por meio de um cliente comercial (B2B2C).
- Reduza os custos habilitando o autoatendimento para vários relacionamentos (B2C, B2B2C, B2B2E).

Para começar a usar esta aplicação, consulte Configurar modelos de dados do cliente para B2B2C.

Para usar esta aplicação, consulte Como usar modelos de dados do cliente para B2B2C.

Tradução automática

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

Ativar modelos de dados do cliente para B2B2C

Você pode ativar o plug-in Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve ativar o plug-in Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base) antes de instalar o Customer Data Models para B2B2C.

O plug-in Customer Data Models for B2B2C fornece as seguintes funções:

- Consumidor de conta (sn_acct_consumer.consumer)
- Agente do consumidor de conta (sn_acct_consumer.agent)

Quando o plug-in é ativado, os agentes de atendimento ao cliente herdam a função de agente consumidor de conta. Os consumidores adicionados como consumidores de conta recebem a função de consumidor de conta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com os Modelos de dados do cliente para B2B2C:

- Regras de negócio: conta ou consumidor obrigatório
- Políticas de IU
  - Tabela: caso
  - Tabela: interação
  - Tabela: produto vendido
  - Tabela: Itens-base de instalação
- Qualificadores de referência
  - Tabela: caso
  - Tabela: interação
  - Tabela: produtos vendidos
  - Tabela: Itens-base de instalação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

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

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

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

Configurar os formulários Conta e Consumidor para B2B2C

Habilite os consumidores de conta para exibir a lista relacionada de consumidores de conta para as exibições de Caso e Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** e clique em uma conta.
2. Adicione a lista relacionada **Consumidor de conta>Conta** ao formulário Conta para as exibições de Caso e Espaço.
   a. Selecionar **Exibição** > **Caso** no menu Ações adicionais .
   b. Selecionar **Configurar** > **Listas relacionadas** no menu Ações adicionais .
   c. Selecione **Consumidor de conta>Conta** na coluna **Disponível** e mova para a coluna **Selecionada**.
   d. Clique em **Salvar**.
   e. Selecionar **Exibição** > **Espaço** no menu Ações adicionais .
   f. Repita as etapas 2b–2d.
3. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Consumidores** e clique em um consumidor.
4. Adicione a lista relacionada **Consumidor de conta>Conta** ao formulário do consumidor para as exibições de caso e espaço.
   a. Selecionar **Exibição** > **Caso** no menu Ações adicionais .
   b. Selecionar **Configurar** > **Listas relacionadas** no menu Ações adicionais .
   c. Selecione **Consumidor de conta>Conta** na coluna Disponível e mova para a coluna Selecionada.
   d. Clique em **Salvar**.
   e. Selecionar **Exibição** > **Espaço** no menu Ações adicionais .
   f. Repita as etapas 4b–4d.

Configurar as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos

Habilite os consumidores de conta para exibir os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** para a exibição de autoatendimento.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecionar **Exibição** > **Autoatendimento** no menu Ações adicionais .
3. Clique no ícone de engrenagem ( ).
4. Selecione os campos Conta, Contato e Consumidor na coluna **Disponível** e mova-os para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **OK**.
6. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
7. Repita as etapas 2 a 5.

Configurar a lista de casos para B2B2C

Habilite os consumidores de conta para exibir os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** da exibição de Autoatendimento para o cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Selecionar **Exibição** > **AutoAtendimento ao cliente** no menu Ações adicionais .
3. Clique no ícone de engrenagem ( ).
4. Selecione os campos Conta, Contato e Consumidor na coluna **Disponível** e mova-os para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **OK**.

Organizar espaços do agente

Configure os espaços do agente e aumente a eficiência otimizando interfaces, configurando a gestão e o roteamento de casos e integrando ferramentas para facilitar o tratamento de casos.

Tradução automática

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

Gestão de casos

Configure suas ferramentas de gestão de casos para otimizar o processamento de casos.

Roteamento e atribuição de caso

Use o Advanced Work Assignment (AWA) para encaminhar automaticamente os casos para os agentes de atendimento ao cliente apropriados no espaço configurável do CSM.

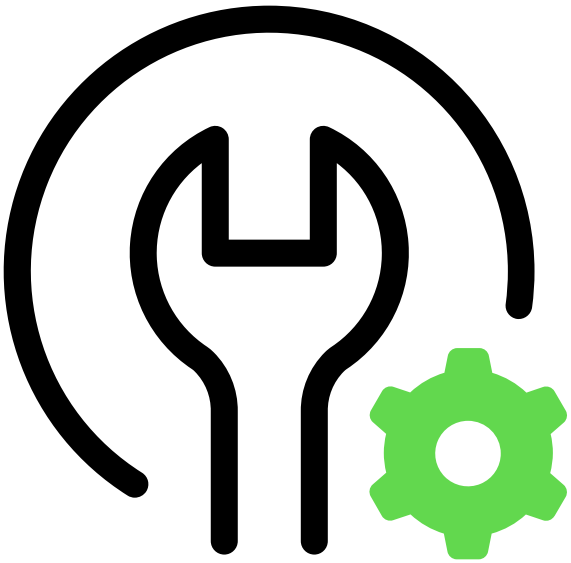
Tradução automática

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

Espaço configurável do Customer Service Management

Configure o espaço configurável do CSM para fornecer aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas dos clientes e resolver problemas com eficiência.

Ferramentas do agente

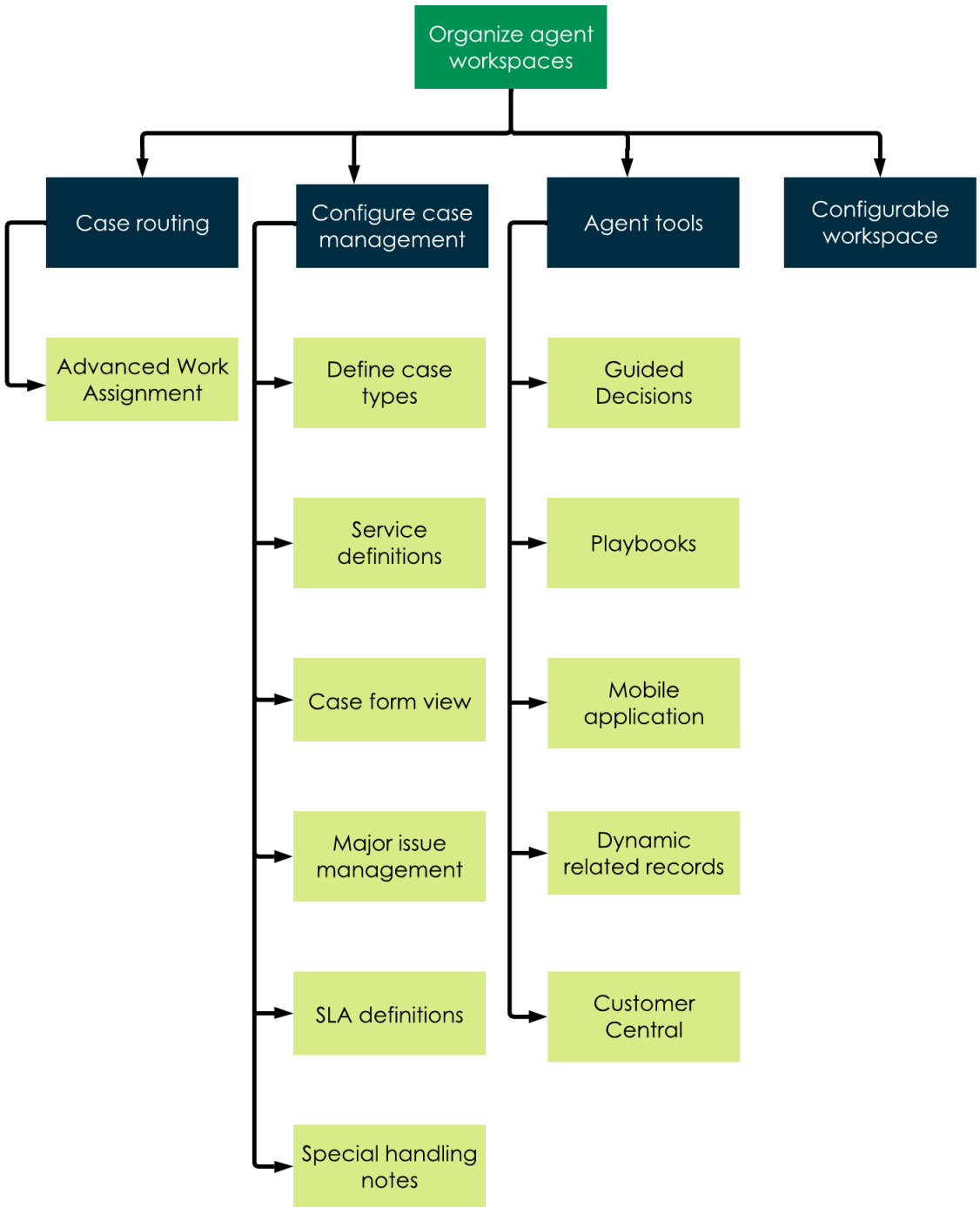


Configure ferramentas organizacionais para agentes, incluindo Central do cliente, registros relacionados dinâmicos, aplicativo para celular, decisões guiadas e playbooks.

Tradução automática

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

Visão geral dos Espaços do agente



Tradução automática

Gestão de casos

Configure suas ferramentas de gestão de casos para gerenciar casos com eficiência configurando recursos que permitem que você e seus clientes criem, resolvam e categorizem casos. Defina tipos de caso para diferentes problemas do cliente e configure definições de serviço para vincular produtos, serviços e tipos de caso. Essa configuração aprimora a eficiência do tratamento de casos, melhora a satisfação do cliente e garante acompanhamento e resolução precisos.

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

CSM Configurable Workspace

Configure o espaço configurável do CSM e expanda a IU do espaço para otimizar os processos de atendimento ao cliente do agente. Essa interface do usuário fornece aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas dos clientes e resolver problemas com eficiência.

Roteamento e atribuição de caso

Configure Atribuição avançada de trabalho no espaço configurável do CSM para rotear e atribuir casos automaticamente aos agentes apropriados com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades. Essa configuração ajuda a melhorar a eficiência e os tempos de resposta.

Ferramentas do agente

Configure ferramentas organizacionais para agentes, como Central do cliente, registros relacionados dinâmicos, aplicativo para celular, Decisões guiadas e playbooks. Essas ferramentas permitem que os agentes resolvam casos com rapidez e eficiência.

Gestão de casos

Configure recursos de gestão de casos para permitir que agentes e clientes criem casos conforme necessário e trabalhem para resolver esses casos. Crie os tipos de caso necessários para lidar com tipos específicos de problemas do cliente. Configure definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Configuração de gestão de casos, tipos de caso e definições de serviço

Tarefa	Descrição
Configurar gestão de casos	Configure os recursos de gestão de casos que permitem que agentes e clientes criem casos para problemas e perguntas, rastreiem as atividades relacionadas à resolução de problemas e forneçam comunicação entre o agente e o cliente. Alguns dos recursos de gestão de casos incluem o seguinte: • Configure uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados e as listas relacionadas. • Configurar definições do ANS para casos de atendimento ao cliente para especificar o tempo em que o serviço deve ser fornecido. • Configurar gestão de problemas graves para gerenciar o processo de comunicação e resolução de problemas que afetam vários clientes. • Configurar informações de tratamento especial para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso.

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

Configuração de gestão de casos, tipos de caso e definições de serviço

Tarefa	Descrição
Tipos de caso de atendimento ao cliente	Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Ao criar casos, os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.
Definições do serviço	Configure as definições de serviço que os agentes podem usar para criar casos do tipo certo para oferecer suporte a essas solicitações de serviço.

Configurar gestão de casos

Configure os Customer Service Management recursos e componentes que os agentes e gerentes usam para criar e resolver casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O caso de atendimento ao cliente é a entidade primária da aplicação de atendimento ao cliente. Um agente cria um caso para identificar a pergunta ou o problema de um cliente e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear todas as comunicações de e para o cliente, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente poderá associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, telefone e empresa do cliente; informações da conta; informações sobre produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e de direito, além de todos os acordos de nível de serviço associados (ANS).

Nota: Essas etapas também podem se aplicar à configuração do tipo de caso.

Para configurar a gestão de casos, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**.
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Gestão de casos

Tarefa	Descrição
Criar a exibição do formulário de caso	O formulário Caso exibe informações detalhadas sobre um problema ou problema do cliente. Crie uma exibição de

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	formulário de caso para exibir os campos desejados.
Criar Definições do ANS	Customer Service Management usa acordos de nível de serviço (ANS) com casos de atendimento ao cliente. Um ANS pode ser anexado a um contrato de serviço, a uma empresa e a um produto e pode ser configurado para iniciar, pausar e parar com base em quaisquer atributos de caso de atendimento ao cliente. Depois de criar os ANS necessários, associe-os aos casos de atendimento ao cliente da lista relacionada ANS no formulário Caso.
Encaminhamento e atribuição de caso	O recurso de roteamento do caso usa regras correspondentes e regras de atribuição para identificar casos que atendem a algumas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente. Crie regras de correspondência para identificar casos e, em seguida, crie regras de atribuição para encaminhar casos para os agentes.
Workbench de atribuições	O workbench de atribuições usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa. Para configurar o workbench de atribuições: ◦ Crie critérios de correspondência. ◦ Crie uma configuração do workbench de atribuições.
Informações de tratamento especial	Use informações de tratamento especial para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso. Crie uma configuração para a tabela Caso [sn_customerservice_case] e configure o layout do formulário para exibir as anotações em uma janela pop-up ou em uma lista relacionada.
Gestão de escalação	Escalar um caso ou conta aumenta a conscientização sobre problemas importantes do cliente, facilita a comunicação e permite que os usuários

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	acompanhem o andamento em direção a uma resolução. Crie modelos de escalação e definições de severidade para controlar o processo de escalação.
Gestão de problemas graves	A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, criar casos para esses clientes, fornecer informações e gerenciar o processo de resolução.
Status da ação do caso	O recurso de status da ação do caso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente o trabalho. Indicadores visuais na coluna **Status da ação** na lista de casos realçam o status do caso.
Encerramento automático de Casos resolvidos	Fecha automaticamente os casos no estado Resolvido se os clientes não realizarem nenhuma ação.
Resumo do caso	Os resumos de caso permitem que os agentes se comuniquem proativamente com os clientes e as partes interessadas internas sobre os casos. ◦ Resumos: enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar resumos de caso periódicos que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso. ◦ Revisões pós-caso: quando o trabalho em um caso é concluído, os agentes podem criar uma revisão pós-caso que inclui informações como causa raiz, plano de mitigação e ações preventivas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Casos e tarefas de caso

Os casos de atendimento ao cliente armazenam informações sobre clientes, suas perguntas e problemas e informações relacionadas. Tarefas de caso são criadas e atribuídas a usuários para concluir o trabalho necessário para resolver casos.

Casos

Um registro de caso é o principal tipo de registro usado pela aplicação Customer Service Management. Os registros de caso incluem informações detalhadas sobre

Tradução automática

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

clientes, suas perguntas ou problemas relatados e o trabalho realizado para responder a perguntas e resolver problemas. O sistema armazena registros de caso na tabela Caso [sn_customerservice_case].

Os agentes de atendimento ao cliente criam casos para identificar perguntas ou problemas, coletar informações e rastrear as atividades relacionadas à resolução. Os agentes também usam casos para se comunicar com clientes e outros usuários.

Principais recursos de um caso de atendimento ao cliente

Funcionalidade	Descrição
Detalhes do caso	A guia Detalhes inclui as seguintes informações: • Informações do cliente, como nome, número de telefone e endereço de e-mail do cliente. • Informações do produto, como produtos, ativos e serviços de propriedade do cliente. • Informações do caso, como prioridade, grupo de atribuição e agente atribuído. • Contratos de serviço, direitos e acordos de nível de serviço (ANSs) associados.
Atividades de caso	O painel Atividade permite a comunicação entre: • Agentes e clientes. • Agentes e outros funcionários dentro da organização. O painel Atividade também mostra o histórico de comunicação, anotações e atualizações de caso e anexos.
Tarefas relacionadas	As tarefas relacionadas incluem tarefas que resultam do caso, como tarefas de caso, ordens de serviço e solicitações. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o cliente.
Informações	As informações coletadas como parte da resolução de um caso podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver casos semelhantes. Os agentes também podem pesquisar bases de conhecimento e anexar artigos úteis.

Para obter mais informações sobre casos e registros de caso, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um caso de atendimento ao cliente
- Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
- Formulário de caso de atendimento ao cliente

Tarefas de caso

Tarefas de caso são criadas para trabalho adicional que deve ser concluído como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente. Essas tarefas são frequentemente atribuídas a usuários, como agentes de middle ou back-office. As tarefas de caso são armazenadas na tabela Tarefa de caso [sn_customerservice_task].

Tradução automática

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

As tarefas de caso podem ser criadas manualmente a partir de casos ou automaticamente a partir de playbooks de caso. Quando uma tarefa de caso é criada, o sistema usa as informações do caso para preencher automaticamente alguns dos campos no registro da tarefa de caso. Isso inclui o número do caso no campo **Caso primário**. Também inclui informações do cliente nos campos **Conta**, **Contato**ou **Consumidor**, se essas informações estiverem presentes no registro do caso.

Nota: Tarefas de caso também podem ser criadas a partir de outros registros. Se uma tarefa for criada a partir de um registro que não seja de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação, o campo **Primário** será atualizado com o número do registro primário. Os campos **Conta**, **Contato**ou **Consumidor** não são atualizados.

Se o valor nos campos **Caso primário** ou **Primário** for atualizado, as informações do cliente nos campos **Conta**, **Contato**ou **Consumidor** também serão atualizadas.

Dependendo das funções atribuídas a um usuário, as tarefas de caso aparecem em várias listas de tarefas de caso diferentes no navegador de aplicações no espaço configurável do CSM, incluindo:

- Minha Tarefa de Caso
- Meus abertos
- Não atribuído aos Meus grupos
- Tudo
- Minhas tarefas de contribuição
- Minhas tarefas acessíveis

Para obter mais informações sobre tarefas de caso e registros de tarefa de caso, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente
- Formulário de tarefa de caso

Casos, tarefas de caso e partes relacionadas

A aplicação Customer Service Management permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos e forneça a esses contatos níveis variados de acesso ao caso. Esses contatos e consumidores adicionais são chamados de partes relacionadas. As partes relacionadas são adicionadas à lista relacionada de partes relacionadas no registro do caso.

Os agentes de atendimento ao cliente também podem adicionar partes relacionadas às tarefas de caso. Os clientes que podem ser adicionados a uma tarefa de caso estão limitados ao seguinte:

- Clientes que são partes relacionadas no caso primário.
- Clientes aos quais o agente tem acesso.

Usuários com a função de administrador podem remover partes relacionadas dos casos. Quando um administrador tenta remover uma parte relacionada de um caso, o sistema verifica se essa parte relacionada está associada a alguma tarefa de caso em aberto.

- Caso contrário, a parte relacionada será removida do caso.
- Em caso afirmativo, a parte relacionada não será removida do caso e o sistema exibirá uma mensagem que lista as tarefas de caso associadas.

Tradução automática

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

Integração de tarefa de caso com definições de serviço

O recurso de definições de serviço permite criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

- Os agentes podem usar definições de serviço configuradas para criar rapidamente casos do tipo certo com base no produto ou serviço selecionado.
- Os clientes podem usar definições de serviço configuradas para descobrir e solicitar rapidamente os serviços de que precisam.

Integração de tarefa de caso com funções de definições de serviço

Função	Descrição
Administrador [administrador]	Ao criar e atualizar tarefas de caso, os usuários com a função de administrador podem selecionar definições de serviço no campo **Definição de serviço** nos registros de tarefa de caso.
Agente de tarefa de caso [case_task_agent]	• Contém a função de visualizador de definição de serviço (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Esta função concede aos usuários acesso às definições de serviço que são mapeadas para tabelas de tarefas de caso. • Pode criar tarefas de caso e atualizar o campo de **definição de serviço** no registro da tarefa de caso.
Visualizador de tarefas de caso [case_task_viewer]	• Contém a função de visualizador de definição de serviço (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Pode exibir tarefas de caso e definições de serviço.

Tarefas de caso e funções de usuário

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Função de administrador	
Administrador [administrador]	Este usuário pode: • Crie e atribua tarefas de caso. • Atualize os campos **Conta**, **Contato**e **Consumidor** depois que a tarefa de caso for criada. **Nota:** O administrador pode alterar os valores desses campos para uma das partes relacionadas associadas ao caso primário. • Excluir tarefas de caso.
Funções de agente	

Tradução automática

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

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Este usuário pode fazer o seguinte para casos de conta: • Crie e atribua tarefas de caso. • Atualize todos os campos de tarefa de caso. • Excluir tarefas de caso.
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Este usuário pode fazer o seguinte para casos de consumidor e residência: • Crie e atribua tarefas de caso. • Atualize todos os campos de tarefa de caso. • Excluir tarefas de caso.
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Este usuário pode trabalhar em tarefas de caso que ele criou e que estão atribuídas a ele ou a seus grupos de atribuição. Os agentes de tarefa de caso têm acesso de leitura aos campos **Conta**, **Contato**, **Consumidor**e **Caso primário** para tarefas de caso atribuídas a eles ou a seus grupos de atribuição. Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas atribuídas. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos a tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas de caso. • Execute ações adicionais de tarefas de caso, como o envio de e-mail.
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso para os clientes com os quais tem relacionamentos.
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso dos locais de negócios aos quais ele tem acesso.
Agente de local do consumidor [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso dos locais de negócios aos quais ele tem acesso.
Agente terceirizado [sn_csm_ocs.ext_agent]	Este usuário pode exibir, criar, atualizar e excluir tarefas de caso com base nos critérios de terceirização dos casos aos quais ele tem acesso.

Tradução automática

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

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Consumidor da conta [sn_acct_consumer.consumer]	Pode exibir os campos **Conta**, **Contato** e **Consumidor** das tarefas de caso às quais eles têm acesso. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas que foram criadas pelo usuário e tarefas que estão visíveis para ele com base no acesso ao caso. • Tarefas atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas atribuídas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos a tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas de caso. • Execute ações adicionais de tarefas de caso, como o envio de e-mail. **Nota:** Disponível com o plug-in Customer Data Models for B2B2C (com.sn_csm_b2b_consumers).
Funções de colaborador	
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso
Colaborador do consumidor[sn_customerservice.consumer_contributor]	Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso

Tradução automática

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

Funções de usuário e como elas interagem com tarefas de caso

Função	Descrição
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso e os campos no registro de tarefa de caso aos quais eles têm acesso. • Exibir os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor** no registro de tarefa de caso
Funções de partes relacionadas	
Contato autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso e os campos aos quais elas têm acesso. • Exiba os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor**.
Consumidor autorizado de caso [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Este usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso e os campos aos quais elas têm acesso. • Exiba os campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor**.

Tarefas de caso e funções de usuário externo

Usuários finais e solicitantes podem acessar tarefas de caso nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor selecionando **Minhas listas** > **Minhas Tarefas de Caso**.

Usuários finais e solicitantes podem exibir e atualizar tarefas de caso e os campos aos quais eles têm acesso (tarefas de caso com o campo **Visível para o cliente** habilitado). Você obtém acesso de leitura aos campos **Caso primário**, **Conta**, **Contato** e **Consumidor**.

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.Consumer
- gerente_do_caso_do_cliente
- sn_customerservice.Partner
- sn_customerservice.Consumer

Os usuários podem ver os seguintes campos nas listas de tarefas de caso e nos formulários: **Conta**, **Contato** e **Consumidor**. Se um usuário final estiver exibindo uma tarefa de caso em uma lista de tarefas de caso, o formulário Tarefa de caso também exibirá o campo **Caso primário**.

Trabalho programado para tarefas de caso

As melhorias de tarefa de caso na versão Yokohama adicionam vários campos ao registro de tarefa de caso. Depois de atualizar para a versão Yokohama, você pode executar um trabalho agendado que preenche esses campos para tarefas de caso ativo.

Tradução automática

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

Nota: É recomendável executar o trabalho agendado durante o tempo de inatividade planejado.

Se o caso primário for um registro ativo na tabela Caso (sn_customerservice_case) ou uma tabela que estende a tabela Caso, o trabalho agendado **Atualizar campos da tarefa de caso** fará o seguinte:

- Copia o número do caso primário para o campo **Caso primário**.
- Copia as informações de conta e contato ou consumidor para os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor**, se essas informações estiverem presentes no registro de caso.

Para executar este trabalho agendado:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Selecione **Atualizar campos de tarefa de caso** no campo **Nome**.
3. Selecione **Executar agora**.

Configurar uma exibição de formulário de caso

O formulário Caso contém informações detalhadas sobre um problema ou problema do cliente. Configure uma exibição de formulário de caso para exibir os campos desejados e as listas relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Criar novo**.
2. Configure o layout do formulário para adicionar os campos necessários.
   Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

   Nota: Se você estiver usando a Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente e as Operações proativas de atendimento ao cliente, adicione o campo **Produto vendido**.

3. Configure o layout do formulário para adicionar as listas relacionadas necessárias.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

   Nota: Se você estiver usando a Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente e as Operações proativas de atendimento ao cliente, adicione a lista relacionada **Itens-base de instalação afetados**.

4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Criar e excluir exibições

Adicionar o campo Usuário interno ao formulário de caso

Adicione o campo **Usuário interno** ao formulário Caso para a exibição do caso e a exibição do espaço.

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo **Usuário interno** exibe o nome de um usuário interno. Quando um agente está criando um caso em nome de outra pessoa, ele pode usar este campo para identificar a pessoa que está solicitando assistência. Esse usuário pode ser um funcionário interno que está solicitando ajuda para uma conta, consumidor ou organização de serviço ou para si mesmo.

Com o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice), os agentes podem criar casos para funcionários internos ou em nome de suas contas e consumidores. Plug-ins adicionais fornecem funcionalidade adicional para o campo **Usuário interno**. Para obter mais informações, consulte Usuários colaboradores.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** e clique em **Introdução**.
2. Na categoria Gestão de casos, clique em **Introdução**.
3. Clique em **Adicionar campo de usuário interno à exibição do formulário de caso**.
4. Adicione o campo **Usuário interno** ao formulário Caso para estas exibições: Caso e Espaço.

Informações relacionadas

Criar e excluir exibições

Configurar definições do ANS para casos de atendimento ao cliente

Um acordo de nível de serviço (ANS) especifica o tempo em que o serviço deve ser fornecido. Configure as definições do ANS que incluem as informações necessárias para criar e progredir SLAs para casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Customer Service Management usa acordos de nível de serviço com casos de atendimento ao cliente. Um ANS pode ser anexado a um contrato de serviço, a uma empresa e a um produto e pode ser configurado para iniciar, pausar e parar com base em quaisquer atributos de caso de atendimento ao cliente.

Um ANS é associado automaticamente a um caso quando o caso é criado ou atualizado com base nas condições que foram configuradas na definição do ANS. O registro específico que é anexado a um caso é o registro de ANS de tarefa, que rastreia os SLAs desse caso específico. A tabela ANS de tarefa [task_sla] armazena registros de ANS de tarefa.

Procedimento
- Para obter mais informações sobre SLAs, consulte Conceitos de Gestão de nível de serviço .
- Para criar um ANS, consulte Criação de uma definição do ANS .

Tradução automática

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

Configurar roteamento e atribuição de casos

O recurso de roteamento do caso usa regras correspondentes e regras de atribuição para identificar casos que atendem a algumas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos de condições definidos: um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos.

As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições em uma regra de correspondência são atendidas. Crie uma regra de atribuição para uma regra de correspondência usando o link relacionado **Criar regra de atribuição** no formulário Regra de correspondência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Encaminhamento e atribuição de caso

Tarefa	Descrição
Criar regras de correspondência para roteamento de casos	As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos definidos de condições, um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos.
Criar regras de atribuição para roteamento de casos	As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições em uma regra de correspondência são atendidas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Criar uma regra de correspondência para roteamento de casos

Crie uma regra de correspondência para um caso de atendimento ao cliente que identifique os atributos do caso, bem como os recursos do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de correspondência.
   Este formulário contém as seguintes seções:
   - Informações da regra básica
   - Aplica-se a: use esta seção para criar condições de regra
   - Recurso: use esta seção para criar condições de agente e grupo de agentes

Formulário Regra de correspondência

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de correspondência.
Ordem de execução	A ordem na qual esta regra de correspondência deve ser executada. Semelhante às regras de negócio, as regras de correspondência são processadas com base na ordem de execução, da mais baixa para a mais alta.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra de correspondência.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual a regra de correspondência está sendo criada. O padrão é a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Condições	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no **X** à direita de uma condição.
Recurso	
Correspondência	O tipo de método de correspondência de recursos a ser usado para esta regra: Simples, Avançado, Com script, Critérios de seleção. Selecione **Simples** para atribuir uma tarefa a um usuário específico. **a.** Clique no ícone de pesquisa ao lado do campo **Recurso**. **b.** Selecione um **Nome de tabela**. **c.** Selecione um **documento** na tabela. **d.** Clique em **OK**. Selecione **Avançado** para criar um conjunto específico de condições de recursos. Em seguida, use o construtor de condições no campo **Recurso** para identificar essas condições. Selecione **Com script** para criar um script personalizado para identificar recursos, com o objetivo de retornar uma lista de usuários que tenham as mesmas habilidades da tarefa. A tarefa em consideração é definida no contexto do script. Por exemplo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição

	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);`
	`return skilledUsers;`

Recurso	Este campo muda dependendo do tipo de correspondência de recurso selecionado no campo **Correspondente**. Para correspondência **simples**, use este campo para selecionar uma tabela e um usuário. Para correspondência **avançada**, use o construtor de condições neste campo para criar uma ou mais condições para identificar um recurso. Essas condições podem ser baseadas na função do usuário, grupo de agentes, habilidades específicas, carga de trabalho ou disponibilidade do agente.
Filtragem baseada em programação	Este campo se aplica à correspondência **avançada**. Habilite esta caixa de seleção para filtrar recursos que estão na programação (horas de trabalho) no momento do roteamento.
Script	Para correspondência **com script**. use este campo para criar um script personalizado para identificar recursos. Um script de exemplo está incluído. O retorno esperado de um script personalizado é uma matriz de sys_ids de recursos.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra aparece na lista Regras de correspondência.
5. Abra a regra recém-criada na lista Regras de correspondência e adicione os critérios de correspondência desejados.
6. Na lista relacionada **Selecionar critérios**, clique em **Novo**.
7. Selecione um **Critério**.
8. No campo **Usar para**, especifique como você deseja que o critério de correspondência seja usado.

Opção	Descrição
Classificação e exibição	Use o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna no workbench.
Somente exibição	Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
Somente classificação	Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não a exibe no workbench.

9. Selecione um **Método de classificação**.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Quanto mais, melhor	Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
Quanto menos, melhor	Por exemplo, menos casos atribuídos são melhores para determinar a classificação do agente.

10. Clique em **Enviar**.
    O critério aparece no formulário Regra de correspondência na lista relacionada **Selecionar critérios**.
11. Opcional: Na lista relacionada **Selecionar critérios**, defina um **limite** para o critério.
    Um limite define um requisito mínimo para um critério. Se necessário, personalize a lista e adicione o campo **Limite**.

Criar uma regra de atribuição para roteamento de casos

Crie uma regra que atribua os casos que atendem aos critérios da regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a regra de correspondência desejada.
2. Selecione o link relacionado **Criar regra de atribuição**.
   Você também pode criar uma regra de atribuição navegando até **Encaminhamento e atribuição** > **Regra de atribuição** e selecionando **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de atribuição.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra de atribuição.
Aplicação	O nome da aplicação à qual esta regra de atribuição pertence. A aplicação padrão é **Global**.
Ordem	A ordem na qual esta regra de atribuição é executada. Semelhante às regras de negócio, as regras de atribuição são processadas com base na ordem de execução, da mais baixa para a mais alta.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra de correspondência. Somente regras de atribuição ativas têm efeito.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual a regra de atribuição está sendo criada. Esta lista mostra somente as tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de atribuição. Se você selecionar uma tabela personalizada que estende a tabela de tarefas, deverá limpar o cache da instância navegando até `https://` <instance_name> .service-now.com/cache.do para que a regra de atribuição funcione.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	⚠ **Aviso:** Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione as liberações de cache automaticamente.
Condições	As condições nas quais a regra de atribuição será aplicada. Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições selecionando o **X** à direita de uma condição.
Atribuir a	
Usuário	O usuário a ser atribuído à tarefa.
Grupo	O grupo de atribuição a ser atribuído à tarefa.
Script	
Script	Um script para determinar a funcionalidade da regra de atribuição avançada. Os scripts fornecem acesso às variáveis current.variable_pool.

4. Selecione **Atualizar**.

Informações relacionadas

Definir regras de atribuição

Configurar Gestão de habilidades

Gerencie dados de habilidades em um local central para agentes de atendimento ao cliente e itens de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a gestão de habilidades, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Gestão de habilidades, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Gestão de habilidades

Tarefa	Descrição
Gerenciar habilidades	Organize dados de habilidades de agentes e itens de trabalho em um local centralizado.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
Atribuir habilidades a itens de trabalho	Crie regras para identificar habilidades e associá-las automaticamente a itens de trabalho.
Atribuir habilidades a agentes de atendimento ao cliente	Identificar as habilidades que cada agente tem para trabalhar nas tarefas e atribuí-las ao agente.

Habilidades obrigatórias

Use o recurso de habilidades obrigatórias para identificar as habilidades necessárias para que agentes e técnicos trabalhem em casos de atendimento ao cliente e ordens de serviço e tarefas de serviço de campo. Em seguida, atribua casos e tarefas a agentes e técnicos que tenham as habilidades necessárias.

Ao atribuir casos, ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço, as ferramentas de atribuição consideram as habilidades obrigatórias, filtram os agentes e técnicos que não têm essas habilidades e classificam os agentes restantes.

- Se houver agentes com as habilidades obrigatórias disponíveis, os casos e as tarefas serão atribuídos a esses agentes.
- Se os agentes com as habilidades obrigatórias não estiverem disponíveis, os agentes com outras habilidades não obrigatórias identificadas nos casos e tarefas serão classificados e atribuídos.

Expedidores de serviço de campo (wm_dispatcher), técnicos de serviço de campo (wm_agent), gerentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) e agentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) podem especificar habilidades e habilidades obrigatórias para casos e tarefas.

As habilidades obrigatórias são um recurso opcional. As habilidades obrigatórias podem ser identificadas no workbench de atribuições. Além da lista **de Habilidades**, o workbench de atribuições inclui uma lista **de Habilidades obrigatórias adicionadas**. Os agentes são classificados no workbench com base no número de habilidades que correspondem às habilidades identificadas na lista Habilidades. Se o recurso de habilidades obrigatórias estiver sendo usado, os agentes exibidos serão filtrados pelas habilidades listadas na lista Habilidades obrigatórias adicionadas e classificados pelos outros critérios de correspondência.

Informações relacionadas

Usar o workbench de atribuições

Configuração do recurso de habilidades obrigatórias

Configure o recurso de habilidades obrigatórias para uso com as aplicações Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

As habilidades obrigatórias são um recurso opcional incluído com os plug-ins Customer Service Management e Gestão de serviços de campo. Use as etapas abaixo para configurar este recurso com a aplicação desejada.

Configuração do Customer Service Management

Para configurar o recurso de habilidades obrigatórias para uso com Customer Service Management:

Tradução automática

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

- No formulário Caso:
  - Configure o layout do formulário para usar a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].
  - Na tabela Habilidades da tarefa, defina o campo **Obrigatório** como **Verdadeiro** para identificar as habilidades obrigatórias para concluir uma tarefa.

    Nota: O formulário de caso deve usar o campo **Habilidades** ou a tabela Habilidades da tarefa, mas não ambos.

- [Opcional] Para casos existentes com dados preenchidos no campo **Habilidades** no formulário de caso, execute o script **M2M de habilidades de migração para habilidades de tarefa** para mover esses dados para a tabela Habilidades de tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa. Para obter mais informações, consulte Como migrar habilidades para a tabela Habilidades de tarefa.
- Se você estiver usando o workbench de atribuições, substitua os critérios de **correspondência de Habilidades** correspondentes pelos critérios de **correspondência de Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias**. Para obter mais informações, consulte Regras de correspondência para atribuição de caso.

Configuração da Gestão de serviços de campo

Para configurar o recurso de habilidades obrigatórias para uso com a Gestão de serviços de campo:

1. Ative a propriedade do sistema *work.management.use.mandatory.skills*.
2. Configure o formulário de ordem de serviço e o formulário de tarefa de ordem de serviço para usar a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill].
3. [Opcional] Para ordens de serviço e tarefas existentes que tenham dados preenchidos no campo **Habilidades** nos formulários de ordem de serviço e tarefa de ordem de serviço, execute o script **M2M de habilidades de migração para habilidades de tarefa** para mover esses dados para a tabela Habilidades de tarefa. Por padrão, este script de correção migra as habilidades das entradas existentes nas tabelas Caso, Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para a tabela Habilidades da tarefa e as configura como habilidades opcionais. Para obter mais informações, consulte Como migrar habilidades para a tabela Habilidades de tarefa.
4. Se você estiver usando o agendamento dinâmico, atualize o filtro de tarefa para a configuração de agendamento dinâmico e substitua os critérios **de correspondência de Habilidades correspondentes para Agendamento dinâmico** pelos critérios **de correspondência de Habilidades obrigatórias correspondentes para Agendamento dinâmico**. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de tarefa .

Para configurar habilidades opcionais, navegue até **Serviços de Campo** > **Administração** > **Configuração**, clique na guia **Atribuição** e defina **A seleção automática de agentes para tarefas requer que eles tenham habilidades** como uma das seguintes:

- Tudo - indica que o agente deve ter todas as habilidades opcionais listadas na tarefa para atribuição de tarefa.
- Alguns - indica que o agente deve ter pelo menos uma habilidade opcional listada na tarefa para atribuição de tarefa.
- Nenhum - indica que o agente não precisa ter nenhuma habilidade opcional.

Tradução automática

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

Propriedades do sistema de habilidades obrigatórias

O script **M2M Migrar habilidades para habilidades de tarefa** migra habilidades de tarefas existentes para a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill]. Configure as tabelas de tarefas incluídas na migração usando a propriedade do sistema *skills_management.migration*.

O recurso de habilidades obrigatórias adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Nota: Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades instaladas com o recurso de habilidades obrigatórias

Nome da propriedade	Descrição
gestão.trabalho.usar.habilidades.obrigatórios	Habilita o recurso de habilidades obrigatórias e indica que a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] está sendo usada para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso
habilidades_management.migration	Lista as tabelas de tarefas a serem migradas para a tabela Habilidades de tarefa [task_m2m_skill] quando um administrador executa o script **M2M de habilidades de migração para habilidades de tarefa**. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: wm_task,customerservice_case,wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Contém a lista de tabelas para as quais o campo **Habilidades** já foi migrado para a tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]. Se o nome da tabela estiver listado nesta propriedade, os dados foram migrados e não serão migrados novamente. • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: nenhum

Migrar habilidades para a tabela Habilidade da tarefa

Migre os dados do campo **Habilidades** para a tabela Habilidades da tarefa para utilizar o suporte a habilidades obrigatórias para executar tarefas em um caso ou ordem de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: wm_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill] armazena habilidades e habilidades obrigatórias.

Tradução automática

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

Na aplicação Customer Service Management, o workbench de atribuições usa a tabela Habilidades de tarefa em vez do campo **Habilidades** na tabela Caso para exibir agentes com base nos critérios de avaliação para atribuições de tarefa.

Na aplicação Gestão de serviços de campo, as atribuições de tarefa de ordem de serviço feitas usando atribuição automática, agendamento dinâmico e Espaço do expedidor usam a tabela Habilidades da tarefa em vez do campo **Habilidades** nas tabelas Ordem de serviço e Tarefa da ordem de serviço para atribuir agentes para atribuições de tarefa.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

Opção	Descrição
Crie uma propriedade do sistema para uma tabela na aplicação Customer Service Management.	Verifique se você está conectado à aplicação Customer Service Management. **Nota:** Configure o formulário Propriedades do sistema para exibir o campo **Sufixo**. No campo **Sufixo**, insira o nome da propriedade do sistema da seguinte forma: *com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s* em que<table_name> é o nome de uma tabela de tarefas de caso da qual as habilidades precisam ser copiadas.
Crie uma propriedade do sistema para uma tabela na aplicação Gestão de serviços de campo.	Verifique se você está conectado à aplicação Global. No campo **Nome**, insira o nome da propriedade do sistema no seguinte formato: *com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s* em que <table name> é o nome de uma ordem de serviço ou tabela de tarefas de ordem de serviço da qual as habilidades precisam ser copiadas.

2. No campo **Tipo**, defina o valor como **verdadeiro**.
3. Clique em **Atualizar**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção** e execute o script de correção **Migrar habilidades para M2M de habilidades de tarefa**.
   As habilidades são copiadas para a tabela task_m2m_skill. O nome da tabela da qual as habilidades são copiadas é anexado à propriedade do sistema *com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables*. Quando o script é executado novamente, ele ignora todas as tabelas das quais as habilidades já foram migradas.

Tradução automática

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

Configurar workbench de atribuições

O workbench de atribuições usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem três tipos de critérios de correspondência disponíveis para seleção:

- Correspondência simples
- Agregado
- Com script

Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Se necessário, defina as propriedades do workbench de atribuições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Configurar Workbench de atribuições

Tarefa	Descrição
Criar critérios de correspondência do workbench de atribuições	O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta.
Criar uma configuração do workbench de atribuições	Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.
Configurar propriedades do workbench de atribuições	Configure as propriedades relacionadas à exibição do workbench de atribuições.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

- Visão geral do workbench de atribuições
- Critérios de correspondência para atribuição de caso
- Regras de correspondência para atribuição de caso

Criar critérios de correspondência do workbench de atribuições

Crie um ou mais critérios de correspondência que podem ser usados em uma configuração do workbench de atribuições.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. A tabela Critérios de correspondência [matching_dimension] armazena o critério individual que pode ser adicionado a uma regra de correspondência para criar uma configuração do workbench de atribuições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Critérios**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para o critério.
4. Selecione o **Tipo** de critério de correspondência.

Opção	Descrição
Correspondência simples	Cria uma correspondência de um para um. Por exemplo, corresponda o fuso horário de um agente ao fuso horário de um local de tarefa.
Agregado	Usa uma consulta simples como entrada e fornece resultados agregados. A consulta retorna um conjunto de usuários.
Com script	Inclui uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

5. Para criar um critério **de correspondência simples**, preencha os campos a seguir.

Campos de critério de correspondência simples

Campo	Descrição
Aplica-se a	O tipo de tarefa ao qual este critério se aplica.
Campo	O campo da tabela de tarefas selecionada que você deseja corresponder.
Tabela de Recursos	A tabela que armazena o recurso a ser usado para este critério de correspondência.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo de Correspondência de Recurso	O campo da tabela de recursos que você deseja corresponder.
Campo de Recurso	O campo de recurso a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem aos registros de recurso.

6. Para criar um critério **agregado**, preencha os campos a seguir.

Campos de critério agregado

Campo	Descrição
Tabela agregada	O tipo de tarefa ao qual este critério se aplica.
Filtro agregado	Use o construtor de condições para criar uma consulta que retorna um conjunto de usuários da tabela de tarefas selecionada. Por exemplo, crie uma consulta que retorna casos de atendimento ao cliente com os seguintes estados: Novo, Aberto, Aguardando informações.
Campo agregado	O campo da tabela de tarefas selecionada a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem às condições de consulta.

7. Para criar um critério **com script**, preencha os campos a seguir.

Campos de critério com script

Campo	Descrição
Script	Crie um script personalizado que retorna uma lista de usuários. Um script de exemplo está incluído. O retorno esperado de um script personalizado é uma matriz de sys_ids de recursos.
Campo agregado	O campo da tabela de tarefas selecionada a ser exibido para os registros de tarefa que correspondem às condições de consulta.

8. Opcional: Insira um **Nome de exibição**.
9. Opcional: Habilite o campo **Usar referência**.
   Se você usar um campo de referência, preencha os seguintes campos.

Campos de referência

Campo	Descrição
Tabela de Referência	A tabela que armazena as informações referenciadas.
Filtro de Referência	Adicione condições de filtro para retornar as informações de referência desejadas.
Campo de Referência	O campo da tabela de referência selecionada a ser exibido para os registros que correspondem às condições do filtro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo de filtro de IU	O rótulo deste campo que aparece no workbench de atribuições

10. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Critérios de correspondência para atribuição de caso

Criar uma configuração do workbench de atribuições

Use uma regra de correspondência para criar uma configuração para o workbench de atribuições.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração do workbench de atribuições é armazenada em uma regra de correspondência que se baseia no tipo **Critérios de seleção de** correspondência. A configuração padrão usa a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos**, que inclui três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades correspondentes
- Casos Atribuídos

Você pode modificar ou criar critérios de correspondência e, em seguida, modificar a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos** conforme necessário ou pode criar sua própria configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes** para acessar a lista Regras de correspondência.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a regra de correspondência.
4. Se desejar, insira uma **Ordem de execução** para a regra de correspondência.
   Esta é a ordem na qual esta regra de correspondência deve ser executada. Semelhante às regras de negócio, as regras de correspondência são processadas com base na ordem de execução, da mais baixa para a mais alta.
5. Na guia **Aplica-se a**, selecione a **Tabela** que armazena a tarefa para a qual a regra de correspondência está sendo criada.
6. Use o campo **Condições** para criar uma ou mais condições na tabela selecionada.
   Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no **X** à direita de uma condição.
7. Na guia **Recurso**, selecione **Critérios de seleção** no campo **Correspondente**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Regras de correspondência, abra a regra de correspondência que você acabou de criar.

Tradução automática

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

10. Na lista relacionada **Selecionar critérios**, clique em **Novo**.
    Isso abre o formulário Selecionar critério.
11. Selecione um **Critério** na lista Critérios de correspondência.
12. Selecione como o critério será usado no campo **Usar para**.

Opção	Descrição
Classificação e exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna no workbench.
Somente exibição	Exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
Classificação e sem exibição	Usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não a exibe no workbench.

13. Selecione um **Método de classificação**.

Opção	Descrição
Quanto mais, melhor	Um valor maior é melhor. Por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
Quanto menos, melhor	Um valor menor é melhor. Por exemplo, menos casos são melhores ao determinar a classificação do agente.

14. Clique em **Enviar**.
15. Repita as etapas 10 a 14 para cada critério a ser adicionado à regra de correspondência.
16. Se desejar, altere o peso de um critério clicando duas vezes no campo **Peso** na lista relacionada **Selecionar critérios** e inserindo um novo peso.
    Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência na regra de correspondência Recomendação para atribuição de casos têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios que são mais importantes.
17. Se desejar, defina o limite para um critério clicando duas vezes no campo **Limite** na lista relacionada **Selecionar critérios** e inserindo um número de limite.
    Um limite define um requisito mínimo para um critério. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Limite**.
18. Se desejar, defina um critério como ativo ou inativo clicando duas vezes no campo **Ativo** na lista relacionada **Selecionar critérios** e selecionando **verdadeiro** ou **falso**.
    A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Ativa**.

Configurar propriedades do workbench de atribuições

Configure as propriedades relacionadas à exibição do workbench de atribuições.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**.
2. Defina as seguintes propriedades, conforme necessário.

Opção	Descrição
Título do botão de macro *assignment_workbench.find.agents.title*	Cria o título do botão de macro no formulário de tarefa. O padrão é **Localizar agentes**.
Quando habilitado, o workbench de atribuições é aberto em uma nova janela *assignment_workbench.new.window*	Abre o workbench de atribuições em uma nova janela. O padrão é **Falso**.
Número de agentes por página *assignment_workbench_no_of_agents*	Defina esta propriedade como 20, 30 ou 50 agentes. Para obter melhor desempenho, não use mais de 50 agentes por página. O padrão é **30**.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar gestão de problemas graves

A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este recurso permite que você gerencie com eficiência a comunicação e o processo de resolução de problemas que afetam vários clientes. Com a gestão de problemas graves, você pode identificar clientes afetados que ainda não relataram um problema e criar casos proativamente para esses clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Gestão de problemas graves

Tarefa	Descrição
Ativar Gestão de problemas graves	Ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).
Configurar propriedades do Atendimento ao cliente	Habilite uma propriedade do sistema para sincronizar dados entre casos primários e secundários.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Visão geral da gestão de problemas graves

Ativar Gestão de problemas graves

Ative o plug-in Gestão de problemas graves para usar o recurso de gestão de problemas graves.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este plug-in requer:

- Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]
- Comunicações direcionadas [com.sn_publications]
- Gestão de comunicações de tarefa [com.snc.task_communication_management]

A gestão de problemas graves usa o recurso de listas de destinatários de Comunicações direcionadas para identificar os clientes afetados.

Nota: Se você instalou o plug-in Proactive Customer Service Operations, o plug-in Gestão de problemas graves será ativado por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.sn_majorissue_mgt.
3. Clique em **Ativar**.

Configurar sincronização de casos

Configure as propriedades do sistema de gestão de problemas graves para habilitar a sincronização entre os casos principais e os casos secundários associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Habilite a propriedade **Sincronizar campos do caso primário para secundário**.
3. Na propriedade **Lista separada por vírgulas de campos que são sincronizados de casos primários para casos secundários**, adicione uma lista separada por vírgulas de campos que são sincronizados do caso principal para cada um dos casos secundários associados.
4. Opcional: Defina a propriedade **Processa o ANS de forma assíncrona durante a criação e sincronização de casos primários para secundários** como falsa para processar o ANS de forma síncrona.
   Esta propriedade está habilitada por padrão.
5. Clique em **Salvar**.

Comunicações direcionadas

A aplicação Targeted Communications oferece a capacidade de criar e enviar artigos e e-mails para clientes internos e externos.

Tradução automática

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

Usuários com as funções de autor de publicações (sn_publications.author) e administrador de publicações (sn_publications.admin) podem usar a aplicação Targeted Communications para criar artigos de publicação e e-mails para funcionários, contatos e contas de clientes e consumidores. Os artigos estão disponíveis para exibição nos portais de autoatendimento e também podem ser enviados como notificações por e-mail.

Cada artigo de publicação inclui conteúdo e uma lista especificada de destinatários. Os artigos também podem incluir notificação por e-mail opcional. As listas de destinatários podem ser criadas dinamicamente usando um construtor de condições para identificar as condições desejadas, executando scripts ou por carregamento manual de arquivos. Os destinatários podem ser adicionados ou removidos de uma lista manualmente e as listas podem ter registros do mesmo tipo gerados dinamicamente e adicionados manualmente.

Ao criar um artigo, os autores da publicação especificam uma data de publicação e uma data de vencimento. O sistema usa essas datas para publicar e expirar automaticamente o artigo. Os autores também podem solicitar uma revisão antes de publicar um artigo. Os artigos podem incluir uma notificação por e-mail opcional que é enviada a todos os destinatários na lista de destinatários quando o artigo é publicado. Nesta notificação por e-mail, todos os destinatários são incluídos em uma lista **Cco** para manter a privacidade.

Nota: Os delegados de usuários da lista de destinatários não recebem notificações por e-mail publicadas.

O processo de publicação de artigos é baseado em fluxos de trabalho e dois fluxos de trabalho padrão são fornecidos: um para publicar artigos instantaneamente e um que requer aprovação antes da publicação. Os administradores de publicação podem atualizar fluxos de trabalho e adicionar usuários com a função de aprovador de publicações (sn_publications.approver) para executar revisões. Autores e administradores podem monitorar publicações e ver quais usuários receberam e visualizaram as informações.

Os contatos do cliente e os consumidores podem exibir publicações fazendo login no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor e clicando no link **Publicações** no cabeçalho do portal. Os funcionários podem exibir essas publicações navegando até **Comunicações Direcionadas** > **Publicações** no navegador de aplicações.

Nota: Para obter mais informações, consulte, Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Fases de artigo de publicação

Os artigos de publicação passam por várias fases que são exibidas em um formatador de fluxo de processo no formulário Publicação.

Fases de publicação

Fase	Definição
Autor	O estado inicial do processo de criação da publicação.
Revisar	Publicações que estão aguardando revisão. Uma publicação não pode ser atualizada quando está na fase **Revisão**.
Pronto para publicar	Publicações que foram revisadas e estão prontas para serem publicadas.
Publicado	Publicações que atingiram a **data de publicação**.

Tradução automática

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

Fases de publicação

Fase	Definição
Expirado	Publicações que atingiram a **data de vencimento** ou que foram expiradas manualmente.
Cancelado(a)	Publicações pendentes que foram canceladas.

Os estados são mostrados em um formatador de fluxo de processo na parte superior do formulário de publicação. O estado atual é indicado por um sublinhado azul. Os estados que foram concluídos são indicados por uma marca de seleção azul.

Listas de publicação

O menu da aplicação Comunicações direcionadas inclui várias exibições de registros de publicação.

Listas de publicações

Estado	Definição
Publicações Ativas	Inclui publicações nas seguintes fases: • Autor • Revisar • Pronto para publicar • Publicado
Publicações Preliminares	Inclui publicações que foram criadas e enviadas para revisão.
Publicações Expiradas	Inclui publicações que atingiram a **data de vencimento** ou que foram definidas como **expiradas**.

Listas de destinatários

Crie a lista de destinatários para uma comunicação direcionada que pode incluir usuários internos, clientes, contas, contatos e consumidores. Você pode criar a lista de destinatários usando os métodos de importação de usuário, listas dinâmicas ou script.

Quando um artigo é publicado, os destinatários nesta lista podem exibir o artigo no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Os destinatários também podem receber notificações por e-mail opcionais.

As listas de destinatários também são usadas pela aplicação Gestão de problemas graves para criar casos secundários para um caso principal.

As listas de destinatários são criadas das seguintes maneiras:

- Criando uma lista de usuários importados.
- Criando uma lista dinâmica com base nas condições selecionadas.
- Criando um script.

As listas de destinatários podem ter registros do mesmo tipo gerados dinamicamente e adicionados manualmente.

Tradução automática

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

O administrador do sistema pode gerenciar um trabalho agendado para atualizar listas de destinatários. Este trabalho agendado, *Targeted Communications Refresh recipient list*, adiciona novos destinatários a cada um dos artigos publicados ativos. Os novos destinatários recebem notificação por e-mail do artigo e têm acesso para exibir o artigo no portal.

Criar uma lista de destinatários importando informações de contato

Crie uma lista de destinatários importando informações de contato. Para contatos, os tipos de arquivo compatíveis incluem xls e csv.

Vários arquivos podem ser importados para a mesma lista de destinatários, com novos destinatários anexados ao arquivo de lista de destinatários. O sistema verifica se as contas e os contatos existem no sistema e importa somente aqueles que existem. Entradas duplicadas não são criadas. No final do processo de importação, o sistema exibe um status com o número de registros importados e rejeitados.

O sistema usa os atributos sys_id e endereço de e-mail para corresponder aos contatos. Primeiro, ele procura uma correspondência de sys_id correspondente. Se não for encontrado, ele procurará um endereço de e-mail correspondente. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.

Crie uma lista de destinatários importando informações de conta, consumidor ou usuário interno

Crie uma lista de destinatários importando informações de conta, consumidor ou usuário interno. O tipo de arquivo compatível é xls.

O sistema usa os seguintes atributos para corresponder aos registros importados:

- Conta: usa o sys_id e o número da conta. Tentativas de corresponder ao sys_id. Se não for encontrado, tentará corresponder usando o número da conta. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.
- Consumidor e usuário: usa o sys_id ou o endereço de e-mail. Tentativas de corresponder ao sys_id. Se não for encontrado, tentará corresponder ao endereço de e-mail. Se nenhum for encontrado, o registro será rejeitado.

Nota: Os nomes das colunas fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, use **sys_id** e **number** para contas e **e-mail** para consumidores e usuários.

Criar uma lista de destinatários usando um script

Crie uma lista de destinatários usando um script com estas entidades compatíveis: contato, empresa/conta, consumidor e usuário interno. A saída do script é uma matriz de sys_ids da entidade correspondente. Depois de criar a lista de destinatários, o sistema mostra o número total de registros identificados, adicionados à lista e rejeitados.

Para criar uma lista de destinatários usando um script, selecione Condição dinâmica no campo **Método** no formulário Lista de destinatários e marque a caixa de seleção **Mostrar script**. Em seguida, crie seu script no campo **Script**.

Adicionar ou remover um aprovador

Facilite o processo de aprovação adicionando ou removendo aprovadores do fluxo de trabalho de publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Fluxo de Trabalho de Publicação**.
2. Selecione um fluxo de trabalho.
   Os aprovadores atribuídos ao fluxo de trabalho são exibidos no campo **Aprovadores**.
3. Para adicionar um aprovador, clique em **Editar aprovadores** ao lado do campo **Aprovadores** e selecione um aprovador na lista Usuários.
   Esta lista inclui usuários com a função sn_publications.approver. O usuário selecionado é adicionado ao campo **Aprovadores**. As aprovações em fluxos de trabalho são uma funcionalidade da plataforma. Para obter mais informações, consulte Atividades de fluxo de trabalho de aprovação e reversão .
4. Para remover um aprovador, clique em **Editar aprovadores** ao lado do campo **Aprovadores**, selecione o nome do aprovador e clique em **Remover**.
   O nome do aprovador é removido do campo **Aprovadores**.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar uma lista de destinatários

Crie e salve uma lista de usuários para receber comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma lista de destinatários pode incluir usuários internos, contas, contatos ou consumidores. Crie uma lista de destinatários usando qualquer um dos seguintes métodos:

- Importando uma lista de usuários.
- Criando uma lista dinâmica com base nas condições selecionadas.
- Criando um script.

As listas de destinatários podem ter registros do mesmo tipo gerados dinamicamente e adicionados manualmente.

Nota: Você deve criar pelo menos uma lista de destinatários antes de criar uma publicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Listas de destinatários**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Lista de destinatários.

Formulário Lista de destinatários

Campo	Descrição
Nome	O nome da lista.
Tipo	O tipo de destinatários a serem incluídos na lista. ◦ Contatos (customer_contacts) ◦ Usuários internos (sys_user)

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Consumidores (csm_consumer) ◦ Contas (conta_cliente)
Estado	O estado da lista de destinatários. ◦ **Novo**: a lista ainda não foi gerada. Selecione **Atualizar lista de destinatários**. ◦ **Em andamento**: a lista está sendo gerada. (Você só pode ver este estado ao gerar uma lista grande de destinatários.) ◦ **Concluído**: a lista foi gerada.
Método	Método usado para gerar a lista de destinatários. ◦ **Carregar arquivo**: crie uma lista carregando informações do usuário de um arquivo Excel .xlsx selecionado. ◦ **Condição dinâmica**: crie uma lista selecionando condições no Construtor de condições ou adicionando um script. **Nota:** Para impedir que usuários inativos recebam e-mails, use o construtor de condições para excluir usuários inativos da lista de destinatários.
Escolher Arquivo	Se o **Método** for **Carregar arquivo**, baixe um modelo do Excel e selecione um arquivo .xlsx que contenha as informações do usuário. Os modelos variam de acordo com a entidade selecionada no campo **Tipo**. Para contas, o modelo inclui colunas para sys_id e valores de número de conta. Para contatos, consumidores e usuários internos, o modelo inclui colunas para valores de sys_id e e-mail.
Mostrar Script	Se o **Método** for **Condição dinâmica**, habilite esta caixa de seleção para criar uma lista de destinatários usando um script. Habilitar esta caixa de seleção exibe o campo **Script**.
Script	O script usado para criar uma lista de destinatários.
Tabela	A tabela que armazena as informações do usuário. Dependendo da seleção no campo **Tipo**, este campo exibe: ◦ Contato [customer_contact] ◦ Usuário [sys_user] ◦ Consumidor [csm_consumer] ◦ Conta [customer_account]
Campo de usuário	O campo que faz referência ao registro do usuário na tabela Usuário (sys_user). Em destaque estão os sys_id dos seguintes tipos de listas de destinatários: ◦ Contatos (customer_contacts) ◦ Usuários internos (sys_user) ◦ Consumidores (csm_consumer)
Campo da conta	O campo na tabela selecionada que armazena as informações da conta.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo é exibido para os seguintes tipos de listas de destinatários: **Contas**.
Condições	Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões AND e OR. Exclua as condições selecionando o botão Excluir ao lado da condição.

4. Selecione **Enviar**.
   Para listas de destinatários criadas por upload de arquivo, selecionar **Enviar** valida os registros no arquivo do Excel. Após a validação, o sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do carregamento, incluindo registros de usuário válidos e inválidos.

Editar uma lista de destinatários

Modifique as listas de destinatários de comunicação direcionada usando a coluna Adicionado dinamicamente na lista relacionada Destinatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada **Destinatários** inclui a coluna **Adicionado dinamicamente** que exibe Verdadeiro ou Falso, dependendo de como um registro foi adicionado:

- Verdadeiro para registros gerados dinamicamente, usando o construtor de condições ou executando um script.
- Falso para registros adicionados manualmente, usando o botão **Editar** na lista relacionada **Destinatários** ou por carregamento de arquivo.

A coluna **Comunicação ativa** é definida como Verdadeira por padrão para registros adicionados dinâmica e manualmente. Este campo indica se o destinatário requer ou não uma comunicação ativa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Listas de destinatários**.
2. Selecione a lista desejada.
3. Na lista relacionada **Destinatários**, clique em **Editar**.
4. Use as setas para adicionar ou remover registros.
5. Clique em **Salvar**.

Criar uma publicação

Crie uma publicação para enviar artigos ou e-mails para clientes internos ou externos. Você pode especificar o tipo de conteúdo e incluir um e-mail opcional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Duas opções a serem consideradas ao criar uma publicação:

Tradução automática

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

- Incluir a notificação por e-mail opcional (padrão)
- Selecione o tipo de conteúdo: HTML ou Wiki

Depois de criar um artigo, há duas opções de publicação:

- **Enviar:** define a fase como **Autor** e salva o registro de publicação.
- **Enviar para revisão:** define a fase como **Revisão** e envia a publicação para o aprovador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Criar Nova Publicação**.
2. Preencha os campos no formulário Publicação.

Formulário de publicação

Campo	Descrição
Número	O número da publicação gerado automaticamente.
Tipo de conteúdo	O tipo de dados incluídos na publicação. Selecione uma das seguintes propriedades: ◦ HTML: este conteúdo pode incluir texto em formato Rich Text (RTF), imagens, anexos e links. Insira os dados de publicação no campo **Conteúdo**. ◦ Wiki: este conteúdo pode incluir texto simples. Insira os dados de publicação no campo **Wiki**. A seleção padrão é HTML.
Categoria	Se desejar, selecione uma categoria para a publicação. As seguintes categorias estão disponíveis: ◦ Defeito ◦ Indisponibilidade ◦ Informações
Listas de destinatários	Selecione uma lista predefinida para direcionar clientes específicos. As listas de destinatários são criadas pelo autor ou administrador da publicação.
Descrição Resumida	Uma breve descrição ou título da publicação.
Data de publicação	Selecione a data de publicação como qualquer data futura. As publicações são enviadas automaticamente quando a data e a hora de publicação são atingidas.
Data de vencimento	Selecione a data de vencimento. Esta data deve ser pelo menos um dia após a **data de publicação**. As publicações expiram automaticamente quando a data e a hora de vencimento são atingidas.
Incluir links de anexo	Inclua links para todos os anexos na visualização de notificação por e-mail.
Conteúdo	Este campo aparece quando você seleciona **HTML** como o **Tipo de conteúdo**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Insira o texto da publicação neste campo. O conteúdo HTML pode incluir texto em formato Rich Text (RTF), imagens, anexos e links.
Wiki	Este campo aparece quando você seleciona **Wiki** como o **Tipo de conteúdo**. Clique no botão Wikitext e insira o texto da publicação neste campo. O conteúdo wiki pode incluir texto simples.

3. Clique em uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Enviar	A fase é definida como **Autor** e o registro de publicação é salvo.
Enviar para revisão	A fase é definida como **Revisão** e a publicação é enviada ao aprovador para revisão. Os aprovadores podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** para ver uma lista de solicitações de revisão.

Publicar uma publicação

Publique automaticamente uma publicação com uma notificação por e-mail opcional para enviar aos clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As publicações são publicadas automaticamente na data e hora selecionadas no campo **Data de publicação** no formulário Publicação. Ao criar uma publicação, defina os campos **Data de publicação** e **Data de vencimento** para controlar quando a publicação é publicada e expirada automaticamente.

Nota: Uma ação de IU para publicar manualmente uma publicação não está disponível pronta para uso. Se necessário, o administrador do sistema pode Criar uma ação de IU e adicioná-la ao formulário Publicação.

Ao criar uma publicação, você também pode incluir uma notificação por e-mail opcional que é enviada a todos os destinatários na lista de destinatários quando a publicação é publicada. Nesta notificação por e-mail, todos os destinatários são incluídos em uma lista **Cco** para manter a privacidade.

Nota: Para impedir que usuários inativos recebam e-mails, use o construtor de condições para excluir usuários inativos da lista de destinatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Selecione a publicação desejada.

Tradução automática

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

3. Exiba a data no campo **Data de publicação**.
   O sistema publica automaticamente a publicação nesta data e hora e envia uma notificação por e-mail para os destinatários na lista de destinatários.

Nota:

- Se o administrador do sistema tiver configurado uma ação de IU, você poderá usar essa ação de IU para publicar manualmente a publicação.
- Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail .

Criar uma publicação recorrente

Revise as publicações para aceitá-las ou rejeitá-las. Você deve ter a função de aprovação da publicação para revisar a publicação. Se a publicação não for revisada antes da data de publicação, a publicação será rejeitada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar o intervalo de recorrência e a data de início e término da recorrência. O número de cópias criadas é baseado nessas configurações e aparece na lista relacionada **Publicações** no formulário de publicação original. Cada cópia tem uma data de publicação diferente, que se baseia no intervalo. Cada cópia é redefinida para o estado **Autor** e cada uma passa por seu próprio fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Navegar até **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**, abra a publicação desejada e clique no link relacionado **Configurar recorrência**.
   - Navegar até **Comunicações Direcionadas** > **Recorrências** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos no formulário de Recorrência.

Formulário de recorrência

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Uma breve descrição ou título da publicação.
Modelo de Publicação	O número da publicação que está sendo usada como modelo. ◦ Se você clicou no link relacionado **Configurar recorrência**, este campo exibirá o número da publicação original. ◦ Se você clicou em **Recorrências** no menu Comunicações direcionadas, selecione uma publicação na lista Publicações.
Início de Recorrência	Selecione uma data para a primeira ocorrência das publicações recorrentes.
Fim de Recorrência	Selecione uma data para a última ocorrência das publicações recorrentes.
Intervalo de Recorrência	Selecione um intervalo para as publicações recorrentes: ◦ Diariamente ◦ Semanalmente

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Quinzenalmente ◦ Mensalmente ◦ Personalizado
Intervalo Personalizado em Dias	Este campo aparece quando você seleciona **Personalizado** como o **Intervalo de Recorrência**. Insira o número de dias para o intervalo.

3. Clique em **Enviar**.
   As publicações recorrentes são criadas com base nas datas selecionadas e no intervalo de recorrência, e a fase de cada cópia é definida como **Autor**. As cópias aparecem na lista relacionada **Publicações** no formulário de publicação original, bem como nas listas Publicações ativas e Publicações de rascunho. Em qualquer uma dessas listas, você pode abrir cada publicação e alterar as informações conforme necessário. Cada cópia lista o número do modelo de publicação no campo **Recorrência**.

   Um registro da recorrência aparece na lista Recorrências.

Visualizar uma notificação por e-mail

Antes de enviar uma publicação, os autores ou administradores podem visualizar as notificações por e-mail, revisando a lista de destinatários, as informações de assunto e o conteúdo da publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem visualizar as seguintes informações para uma notificação por e-mail quando o plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) está instalado:

- A lista de destinatários
- O assunto da publicação
- O texto da publicação e quaisquer anexos.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione a publicação desejada.
3. Clique no link relacionado **Visualizar e-mail de destino**.
4. Exiba a notificação por e-mail na janela Visualização de notificação.
5. Se desejar, exiba a publicação no portal do cliente clicando no link no corpo do e-mail.
6. Feche a janela Visualização de notificação.
   Depois que a publicação for publicada, os clientes na lista de destinatários deverão receber o e-mail.

Atualizar uma publicação

Você pode fazer mudanças em uma publicação que está nas fases **Autor** ou **Revisão**.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento
1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Abra a publicação desejada.
   A fase da publicação deve ser **Autor** ou **Revisão**.
3. Faça as mudanças desejadas.
4. Clique em **Atualizar**.

Enviar uma publicação para revisão

Envie publicações para revisão, seja pelo autor ou pelos administradores, a partir da fase Autor, acionando uma transição para a fase Revisão. Os aprovadores são adicionados automaticamente à lista relacionada de Aprovadores.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento
1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione uma publicação na fase **Autor**.
3. Clique em **Enviar para revisão**.
   A fase de publicação é definida como **Revisão** e os aprovadores são adicionados à lista relacionada **de Aprovadores** no formulário Publicação.

   Os aprovadores podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** para ver uma lista de solicitações de revisão.

Revisar uma publicação

Usuários com a função de aprovador de publicações que foram adicionados como aprovadores ao fluxo de trabalho de publicação podem revisar uma publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.approver ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Após a revisão, um aprovador pode aceitar ou rejeitar uma publicação. Se um aprovador não revisar uma publicação antes da **data de publicação**, a publicação não poderá ser aprovada. O botão **Aprovar** não é exibido e o aprovador vê uma mensagem informando que a data e a hora de publicação já passaram. O aprovador só pode rejeitar a publicação, o que a retorna para a fase **Autor**.

A lista relacionada **de Aprovadores** exibe uma lista de tarefas de aprovação e inclui o comentário mais recente de cada aprovador.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione uma publicação para revisão na lista de Aprovações que tenha um estado de **Solicitado**.
3. Revise o resumo da publicação na parte inferior do formulário de aprovação.
4. Adicione comentários de revisão ao campo **Comentários**.
5. Clique em uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado da revisão muda para **Aprovado** na lista de Aprovações e a fase de publicação é definida como **Pronto para Publicar**. Para outros aprovadores deste artigo, o estado da revisão muda para **Não é mais necessário**.
Rejeitar	O estado da revisão muda para **Rejeitado** na lista de Aprovações e a fase de publicação é definida como **Autor**.

Exibir a lista de aprovadores de uma publicação

Acesse e revise os aprovadores atribuídos a uma publicação enviada para revisão em Comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Abra a publicação desejada.
3. Clique na guia da lista relacionada de **Aprovadores**.
   A lista de Aprovadores inclui os usuários com a função de aprovador de publicações que foram adicionados como aprovadores do fluxo de trabalho de publicação.

Acompanhar uma publicação

Acesse uma lista de destinatários de uma publicação e veja quais destinatários visualizaram o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Abra a publicação desejada.

Tradução automática

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

3. Clique na lista relacionada **Destinatários da publicação**.
   Para cada destinatário nesta lista, você pode ver se o cliente visualizou o artigo.

Expirar uma publicação

Expira um artigo publicado antes que ele atinja a **data de vencimento**.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**.
2. Selecione um artigo que foi publicado.
3. Clique **em Expirar**.
   A **data de vencimento** da publicação está definida como a data atual. A publicação é removida da lista Publicações ativas e aparece na lista Publicações expiradas.

Cancelar uma publicação

Cancele uma publicação pendente antes que ela atinja a data de publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_publications.author ou sn_publications.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode cancelar uma publicação em qualquer uma das seguintes fases: **Autor**, **Revisão**ou **Pronto para publicar**.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Ativas**
   - **Comunicações Direcionadas** > **Publicações Preliminares**
2. Selecione a publicação desejada.
3. Clique em **Cancelar**.
   A fase da publicação muda para **Cancelado**.

Exibir uma publicação

Acesse os detalhes de uma publicação e revise-os usando o menu Comunicações direcionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer

Nota: Para exibir uma publicação publicada, consulte Exibir uma publicação no Portal de atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunicações Direcionadas** > **Publicações**.
2. Selecione uma publicação na lista Publicações.

Tradução automática

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

Configurar informações de tratamento especial

Use informações de tratamento especial para chamar a atenção de um agente para informações importantes do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure as tabelas de entidade desejadas para usar informações de tratamento especial e configure os formulários correspondentes para exibir a lista Informações de tratamento especial ou a janela pop-up.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Informações de tratamento especial

Tarefa	Descrição
Configurar uma tabela de entidade para usar informações de tratamento especial	A configuração de uma entidade para usar informações de tratamento especial adiciona o link relacionado **Criar informações de tratamento especial** ao formulário correspondente.
Configure um formulário para mostrar informações de tratamento especial em uma lista ou janela pop-up	Configure um formulário para exibir informações de tratamento especial em uma lista ou em uma janela pop-up.
Configure as propriedades necessárias para exibir informações de tratamento especial	Configure as propriedades que determinam a frequência e o número de informações de tratamento especial que são exibidas.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Informações de tratamento especial

Configurar uma tabela de entidade para usar informações de tratamento especial

Configure uma tabela de entidade para usar informações de tratamento especial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de uma entidade para usar informações de tratamento especial adiciona o link relacionado **Criar informações de tratamento especial** ao formulário correspondente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma tabela no campo **Nome da tabela**.
4. Se desejar, selecione um ou mais **Campos relacionados**.
   Você também pode exibir anotações de entidades relacionadas, incluindo esses campos na configuração. Por exemplo, você pode exibir anotações para a conta e o contato associados a um caso de atendimento ao cliente selecionando os campos **Conta** e **Contato** no formulário Caso.
5. Clique em **Enviar**.
   A configuração é adicionada à lista Configuração de tratamento especial.

Configurar um formulário para mostrar informações de tratamento especial

Exiba informações de tratamento especial em um formulário, como o formulário Caso, em uma lista de formulários ou em uma janela pop-up.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegue até um formulário como o formulário Caso.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Selecione uma das seguintes opções na coluna **Disponível** e mova-a para a coluna **Selecionada**.
   - **Lista de Informações de tratamento especial**
   - **Pop-up de informações de tratamento especial**
4. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Informações de tratamento especial

Configurar propriedades de informações de tratamento especial

Configure as propriedades necessárias para exibir informações de tratamento especial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shn.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**.
2. Configure as seguintes propriedades.

Opção	Descrição
Exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão	Informações de tratamento especial são exibidas sempre que você acessa um registro. Habilite esta propriedade para exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Número máximo de notas exibidas na janela pop-up Informações de tratamento especial	Aumente ou diminua este número conforme desejado. O padrão é 20 alertas.
Largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels	A largura da janela pop-up em pixels. A largura padrão é 500. Se você especificar menos de 300, a janela usará automaticamente a largura padrão.

3. Clique em **Salvar**.

Configurar status da ação de caso

O recurso de status da ação do caso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os indicadores visuais na coluna Status da ação na lista de casos realçam o status do caso:

- Um indicador azul realça os casos que requerem atenção, tais como casos que foram atualizados pelos consumidores ou usuários internos e estão esperando por entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Status da ação do caso

Tarefa	Descrição
Ativar Status da ação do caso	Ative o plug-in Status da ação de caso (com.snc.csm_action_status) para habilitar o recurso de status da ação de caso.
Configurar fluxos de caso acionáveis	Habilite ou desabilite os fluxos de casos acionáveis que são fornecidos com o plug-in Status da ação de caso.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Visão geral do status da ação de caso

Tradução automática

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

Ativar Status da ação do caso

Ative o plug-in Status da ação de caso para usar o recurso de status da ação de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O status da ação de caso fornece uma aplicação específica do Atendimento ao cliente do recurso Automação de status da ação, que rastreia tarefas de bloqueio criadas para casos de atendimento ao cliente e atualiza os indicadores de status da ação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.csm_action_status.
3. Clique em **Ativar**.

Configurar fluxos de caso acionáveis

O plug-in Status da ação de caso fornece vários fluxos de caso acionáveis que criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esses fluxos de caso são habilitados por padrão. Se você não quiser criar tarefas de bloqueio para uma ação específica, desabilite o fluxo associado.

Nota: O plug-in Status da ação de caso fornece fluxos de caso que criam e resolvem tarefas de bloqueio para problemas associados a casos. Para obter a funcionalidade completa, você também deve ativar o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm). Para obter mais informações, consulte Integração ao Gestão de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Acionáveis**.
2. Revise a lista de fluxos de caso.
3. Defina o campo **Ativo** como falso para os fluxos de caso desejados.

Informações relacionadas

Fluxos de caso acionáveis

Criar casos como um contato de proxy

A função de contato do proxy permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso de proxy em nome dos clientes.

Atribua a função de contato do proxy (sn_customerservice.proxy_contact) a funcionários da sua empresa que não sejam executantes ou não tenham outras funções específicas do CSM.

Nota: Esta função requer licenciamento para acesso a aplicações CSM. O contato do proxy não pode coexistir com as funções de colaborador.

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

Funcionários com a função de contato de proxy podem fazer o seguinte:

- Crie casos em nome de clientes por e-mail, telefone, bate-papo, Virtual Agent e a partir do Portal de atendimento ao cliente.
- Crie solicitações em nome de clientes no Portal de atendimento ao cliente.

Ao criar um caso, o funcionário pode selecionar um contato de cliente ou de parceiro como o contato do caso. O funcionário também é adicionado ao caso como o contato interno.

No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários podem fazer o seguinte para os casos em que são o contato interno:

- Exibir uma lista de casos.
- Exibir detalhes do caso.
- Adicione comentários ou anexos a um caso.
- Aceite ou rejeite uma resolução de caso.
- Exibir uma lista de ordens de serviço relacionadas.
- Verifique o status de um caso usando o Virtual Agent.

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar casos e designar um funcionário com a função de contato de proxy como o contato interno.

- No Espaço do agente, os agentes podem criar casos para funcionários a partir de registros de interação.
- Nas sessões de bate-papo do Connect com funcionários, os agentes podem criar casos que adicionam o funcionário ao campo **Contato interno** no formulário Caso.

Informações do plug-in

Ative o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts) para habilitar este recurso. Este plug-in adiciona o seguinte a Customer Service Management:

- A função sn_customerservice.proxy_contact.
- A inclusão de script ProxyContactHelper.
- O campo **Contato interno** no formulário Caso.
- O campo **Aberto para** no formulário de interação.

Nota: Você precisa configurar o formulário de interação para exibir o campo **Aberto para** e o formulário de caso para exibir o campo **de contato interno**.

Configurar o componente da faixa de opções do Cliente 360 no Espaço do agente

Com a função de administrador do espaço (workspace_admin), você pode configurar o componente da faixa de opções Cliente 360 para exibir o contato interno de um caso.

Tradução automática

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

- Se o campo **Contato** (o campo primário) estiver preenchido no formulário Caso, o componente Cliente 360 exibirá as informações de contato.
- Se o campo **Consumidor** (o campo secundário) estiver preenchido no formulário de caso, o componente Cliente 360 exibirá as informações do consumidor.
- Se o campo **Contato interno** (o campo terciário) estiver preenchido no formulário Caso e os campos **Contato** e **Consumidor** não contiverem dados, o componente Cliente 360 exibirá as informações de contato interno (funcionário).

Campo de contato interno no formulário de caso

Quando um funcionário com a função sn_customerservice.proxy_contact cria um caso para uma conta de cliente, o campo **Contato interno** no formulário Caso é preenchido com o nome do funcionário. Este campo determina a visibilidade do caso para o funcionário. No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários podem ver os casos que criaram e são identificados como o contato interno.

Nota: Este campo aparece no formulário Caso na interface da plataforma e no Espaço do agente.

Quando um agente cria um caso, ele pode selecionar um funcionário com a função sn_customerservice.proxy_contact no campo **Contato interno**.

Criação de um caso a partir do Portal de atendimento ao cliente

Um funcionário com a função de contato de proxy pode criar um caso para um cliente no Portal de atendimento ao cliente. Como parte da criação de um caso, o funcionário:

- Seleciona uma conta.
- Seleciona um contato entre os contatos disponíveis para a conta.
- Seleciona um ativo ou produto para a conta.
- Insere um assunto e uma descrição para o caso.

Quando o caso é criado, o funcionário é adicionado ao **Contato interno** no formulário Caso.

Criação de um caso a partir de um registro de interação

Um agente pode criar um caso para um funcionário clicando em **Criar caso** no formulário de interação. No formulário de caso resultante, o campo **Contato interno** :

- É definido com o valor do campo **Aberto para** se o funcionário tiver a função de contato de proxy.
- Permanece em branco se o usuário no campo **Aberto para** não tiver a função de contato de proxy.

Criação de um caso por e-mail

Os funcionários podem criar um caso enviando um e-mail para o endereço de e-mail de entrada. Quando o e-mail é recebido, o sistema verifica se o usuário tem a função de contato de proxy.

- Em caso afirmativo, o caso será criado e o funcionário será adicionado ao campo **Contato interno**. O conteúdo do e-mail é registrado no fluxo de atividades do caso.
- Caso contrário, o caso não será criado.

Tradução automática

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

Como iniciar um bate-papo no Portal de atendimento ao cliente

Funcionários com a função de contato de proxy podem iniciar um bate-papo com um agente diretamente do Portal de atendimento ao cliente ou usando o Virtual Agent. Isso cria um cartão de solicitação de bate-papo com o nome do funcionário na caixa de entrada do agente.

- **Espaço do agente**: quando o agente aceita o bate-papo, o registro de interação exibe o nome do funcionário no campo **Aberto para**.
- **Plataforma**: quando o agente aceita o bate-papo e cria um caso a partir da sessão de bate-papo, o nome do funcionário é adicionado ao formulário Caso no campo **Contato interno**.

Verificar o status de um caso usando o Virtual Agent

Funcionários com a função de contato de proxy podem usar o Virtual Agent para verificar o status de um caso em que eles são o contato interno.

Depois de fazer login no Portal de atendimento ao cliente e iniciar o Virtual Agent, use as opções disponíveis com o tópico **Verificar status do caso**.

Exibição de ordens de serviço

No Portal de atendimento ao cliente, os funcionários com a função sn_customerservice.proxy_contact podem ver as ordens de serviço dos casos em que são o contato interno. Os funcionários também podem adicionar anexos às ordens de serviço.

No cabeçalho do portal, clique em **Suporte** > **Ordens de serviço**.

Notificações do funcionário

O sistema envia uma notificação por e-mail ao funcionário no campo **Contato interno** do formulário Caso quando:

- O caso foi aberto ou encerrado.
- Os comentários são adicionados ao caso.

Configurar casos resolvidos de fechamento automático

Use o recurso de encerramento automático de casos resolvidos para encerrar casos automaticamente no estado Resolvido se os clientes optarem por não agir.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite este recurso ativando o fluxo do Flow Designer **de encerramento automático de casos resolvidos**. Você também pode criar uma configuração que permite que o sistema e os agentes excluam casos do fechamento automático.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

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

Encerramento automático de Casos resolvidos

Tarefa	Descrição
Ativar Fechamento Automático de Fluxo de Caso Resolvido	Ative o Flow Designer do Fluxo de Casos Resolvidos de Encerramento Automático, que identifica casos em que o estado "Resolvido" está aguardando uma resposta do cliente e executa as seguintes ações: ◦ Envia um lembrete ao cliente de que a solução do caso está com a aceitação pendente após 5 dias sem resposta ◦ Encerra o caso e envia uma notificação ao cliente de que o caso foi encerrado automaticamente após 10 dias.
Configurar regras de negócio para o campo Fechar automaticamente	Configure as seguintes regras de negócio para habilitar ou desabilitar o campo **Fechar automaticamente** no formulário Caso: ◦ Marcar para fechamento automático ◦ Limpar fechamento automático
Configurar Sinalizador de Fechamento Automático	O fluxo do Flow Designer de **fechamento automático de casos resolvidos** usa o sinalizador **de fechamento automático** para excluir casos do fechamento automático. Este sinalizador está oculto por padrão. Para usar este sinalizador, configure o formulário Caso para exibir o campo **Fechar automaticamente**.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Fechar automaticamente os casos de atendimento ao cliente

Configurar gestão de escalação

Escalar um caso ou conta aumenta a conscientização sobre problemas importantes do cliente, facilita a comunicação e permite que os usuários acompanhem o andamento em direção a uma resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma escalação fornece maior atenção a um problema do cliente e fornece uma maneira de rastrear o andamento feito na resolução do problema. Crie modelos de escalação e definições de severidade para controlar o processo de escalação.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Gestão de escalação

Tarefa	Descrição
Criar modelos de escalação	Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada e inclui o tipo de escalação (caso ou conta), uma lista de aprovação ou fluxo de trabalho (se a aprovação for necessária) e uma lista de observação de escalação.
Criar definições de gravidade de escalação	A gravidade de escalação define o tipo de escalação e a cor usada para representar os casos e contas dessa gravidade de escalação na interface do usuário.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   A página em sua instância em que a configuração foi concluída é aberta.

Informações relacionadas

Escalação de caso e conta

Escalação de caso e conta

Use o recurso de escalação de casos e contas para destacar casos ou contas específicas e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.

O escalonamento de casos ou contas facilita a comunicação sobre um problema e permite que os usuários acompanhem o andamento em direção a uma resolução. Uma escalação fornece maior atenção a um problema do cliente e fornece uma maneira de rastrear o andamento feito na resolução do problema. A escalação é um processo interno que não é exposto aos clientes. Para obter mais informações, consulte Visão geral de escalação de casos e contas.

Usuários com a função de solicitante de escalação podem solicitar e gerenciar escalações de caso e de conta. Usuários com a função de desescalador podem remover a escalação de casos e contas.

Informações relacionadas

Escalação de caso e conta

Escalar um caso ou uma conta

Usuários com a função de solicitante de escalação podem escalar um caso ou uma conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.escalation_requester ou sn_customerservice.deescalation_requester

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o caso ou a conta desejada.
2. Clique no link relacionado **Escalar caso** ou **Escalar conta**.
3. Preencha os campos no formulário de Escalação, conforme necessário.

Campos do formulário de escalação

Campo	Descrição
Número	O número atribuído automaticamente à solicitação de escalação.
Registro de Origem	O caso ou a conta para a qual a escalação é solicitada.
Origem da solicitação	A origem da solicitação de escalação de caso: ◦ **Cliente** ◦ **Interno**
Motivo	O motivo para solicitar a escalação de caso: ◦ **Inatividade** ◦ **Falta de andamento** ◦ **Vencimento imposto por cliente**
Gravidade da escalação	A severidade de escalação associada a esta escalação, que define o nível de severidade da escalação e a cor usada para realçar o registro escalado na interface do usuário. ◦ **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho. ◦ **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.
Modelo de escalação	O modelo de escalação selecionado pelo usuário que solicitou a escalação.
Lista de observação	A lista de observação para este registro de escalação. A lista de observação inclui usuários no modelo de escalação e todos os usuários que você adicionar a este registro. Para escalações de conta, você pode **Adicionar membros da equipe de conta à lista de observação**.
Grupo de atribuição	Para escalações de conta, o grupo de atribuição para esta escalação de conta.
Atribuído a	Para escalações de conta, o agente de atendimento ao cliente atribuído a esta conta.
Solicitação por	O usuário que solicitou a escalação.
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

4. Clique em **Enviar**.
   Se o modelo de escalação incluir um fluxo de trabalho de aprovação, os aprovadores revisarão a solicitação de escalação e aprovarão ou negarão a solicitação (forneça um motivo). Depois que a solicitação de escalação é aprovada, o cliente é notificado.

Tradução automática

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

Gerenciar um caso escalonado ou uma conta

Gerencie e documente o andamento de uma escalação usando o registro de escalação de caso ou de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute tarefas como alterar a gravidade de escalação (o que pode acionar um ANS diferente), atualizar a tendência de escalação, adicionar ou remover usuários da lista de observação e adicionar comentários.

- **Escalações de casos**: ao gerenciar uma escalação de casos, o agente de atendimento ao cliente normalmente executa a maior parte do trabalho de resolução de problemas diretamente no registro de caso e o registro de escalação é usado principalmente para fins de emissão de relatórios de status. Por exemplo, atualizar a tendência de escalação e os comentários para as partes interessadas na escalação. Todas as atualizações do registro de escalação de caso são replicadas automaticamente para o registro de caso como anotações de trabalho. O ANS de escalação também está associado ao registro de caso em vez do registro de escalação porque é onde o agente fornece atualizações regulares.
- **Escalações de conta**: para escalações de conta, o registro de escalação assume uma função mais importante porque as escalações de conta são mais sérias e geralmente estão associadas a vários casos subjacentes. Uma escalação de conta é normalmente atribuída a um gerente de escalação de conta que trabalha em conjunto com vários proprietários de caso para resolver a escalação do cliente. O gerente de escalação de conta pode consolidar o status nos casos subjacentes e fornecer atualizações regulares usando o registro de escalação. Portanto, o ANS está associado ao registro de escalação.

Procedimento
1. Navegue até a lista de registros de escalação de casos e contas selecionando **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Escalações** > **Tudo**.
2. Selecione o caso desejado ou o registro de escalação de conta.
   O campo **Registro de origem** fornece informações sobre o caso ou a conta relacionada.
3. Atualize os campos no formulário de escalação conforme necessário.
   Por exemplo, você pode alterar a gravidade de escalação, o que pode acionar um ANS diferente e atualizar a tendência de escalação. Você também pode adicionar usuários à lista de observação e adicionar comentários sobre o andamento da escalação. Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de escalação de caso e conta.
4. Clique em **Atualizar**.

Remover escalação de um caso ou de uma conta

O solicitante da remoção de escalação pode remover a escalação de casos ou contas quando a causa da escalação é resolvida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.deescalation_requester

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até o registro de escalação desejado.
2. Selecione **Remover escalação** no cabeçalho do formulário.
   Isso abre a janela pop-up Remover escalação de caso.
3. Insira as informações necessárias no campo **Justificativa de remoção de escalação**.
4. Selecione **Remover escalação** na janela.
   O estado do registro de escalação muda para **Encerrado**.

Criar um modelo de escalação de caso ou de conta

Crie um modelo para cada tipo de caso ou escalação de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada e inclui o tipo de escalação (caso ou conta); uma lista de aprovação ou fluxo de trabalho (se a aprovação for necessária) e uma lista de observação de escalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Modelos de escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Modelo de escalação, conforme necessário.

Campos de formulário do Modelo de escalação

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo de escalação.
Ignorar Aprovação de escalação	Habilite esta caixa de seleção para ignorar a necessidade de aprovação. Se ignorado, as escalações serão aprovadas automaticamente.
Usar Fluxo de Trabalho de Aprovação Padrão	Habilite esta caixa de seleção para usar o fluxo de trabalho de aprovação padrão (**Escalação - Aprovação**) fornecido com o recurso de escalação. Se estiver usando o fluxo de trabalho de aprovação padrão, selecione um **Grupo de aprovação**.
Adicionar gerente de grupo de atribuição de casos para aprovadores	Para escalação de casos, marque esta caixa de seleção para adicionar o gerente do grupo de atribuição de casos à lista de aprovadores.
Grupo de aprovação	Se a caixa de seleção **Usar fluxo de trabalho de aprovação padrão** estiver habilitada: ◦ Para o tipo **Escalação de casos**, você pode selecionar um grupo de aprovação adicional. ◦ Para o tipo **Escalação de conta**, você deve selecionar um grupo de aprovação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se não houver aprovadores, as solicitações de escalação serão aprovadas automaticamente.
Fluxo de Trabalho de Aprovação de escalação	O fluxo de trabalho usado para aprovar solicitações de escalação. Use o fluxo de trabalho **Escalation-Approval** padrão ou selecione um fluxo de trabalho diferente.
Tipo	O tipo de escalação: ◦ Escalação de Caso ◦ Escalação de Conta
Lista de observação de escalação	Adicione usuários à lista de observação do modelo de escalação. Esses usuários recebem notificações para todas as escalações que usam este modelo de escalação. Para uma escalação de conta, a equipe de conta é adicionada automaticamente à lista de observação. **Nota:** Os usuários também podem ser adicionados à lista de observação no registro de escalação.

4. Clique em **Enviar**.

Criar gravidade de escalação de caso ou conta

A gravidade de escalação define o tipo de escalação e a cor usada para representar os casos e contas dessa gravidade de escalação na interface do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A gravidade atribuída permite que os agentes identifiquem facilmente casos escalonados e contas em listas e formulários. O recurso de escalação fornece duas definições de gravidade de escalação:

- **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho.
- **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.

A interface do usuário determina quais campos são realçados para contas e casos escalonados:

- **Espaço do agente**: os indicadores de campo e os destaques de campo aparecem no campo **Descrição resumida** para casos escalonados e no campo **Nome** para contas escalonadas.

  Nota: Você pode mover indicadores e realces para qualquer campo que não seja um campo com hiperlinks.

- **Interface da plataforma**: o caso escalonado e os números de conta são indicados com um ponto colorido em uma lista e um plano de fundo colorido em um formulário.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Gravidade da escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a gravidade.
4. No campo **Estilo**, insira uma cor.
   Para configurar registros de gravidade de escalação adicionais, o administrador do sistema deve configurar um novo estilo com a cor desejada. Para obter mais informações, consulte Realçar campos de lista .
5. Clique em **Enviar**.

Configurar resumos de caso

O recurso de resumos de casos permite que você forneça atualizações periódicas e informações de resolução sobre casos de atendimento ao cliente de alta prioridade para clientes e partes interessadas internas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de resumos de caso inclui dois tipos de comunicação de caso:

- **Resumo da ação de caso**: enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar atualizações periódicas do caso que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso.
- **Revisão pós-caso**: quando o trabalho em um caso é concluído, os agentes podem criar um documento de revisão pós-caso que captura detalhes sobre o problema, como a causa raiz, o plano de mitigação e as ações preventivas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Gestão de casos, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Resumo do caso

Tarefa	Descrição
Ativar Resumos de Caso	Ative o plug-in Resumos de casos (com.sn_csm_case_digest).
Criar regras de atribuição	As regras de atribuição atribuem tarefas automaticamente a usuários e grupos quando as condições da regra são atendidas. Duas regras são fornecidas com o recurso de resumos de caso que atribui a revisão pós-caso e os registros de resumo da ação de caso ao agente de caso: ◦ Atribuir automaticamente o CAS ao agente de caso ◦ Atribuir automaticamente a PCR ao agente de caso

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Resumo da ação de caso e regras de atribuição de revisão pós-caso.
Criar Fluxos de Trabalho de Aprovação	O recurso de resumos de caso inclui um fluxo de trabalho de aprovação que aciona o processo de aprovação para revisões pós-caso. Este fluxo de trabalho fornece um processo de uma etapa que obtém uma lista de aprovadores dos campos **Grupo de aprovação** e **Usuários de aprovação** no formulário Revisão pós-caso.
Crie modelos de documento	Os modelos de documento identificam, organizam e formatam o conteúdo do registro de resumo de caso incluído nos documentos gerados. Dois modelos de documento são fornecidos com o recurso de resumos de caso, um para revisões pós-caso e um para resumos de ação de caso.
Crie uma Configuração de Resumo de Caso	As configurações de resumo de caso lidam com diferentes tipos de processos de revisão de caso com base nas necessidades de negócio.
Criar Mapeamento para Tipos de Caso	Crie o mapeamento que identifica os campos de tipo de caso que são copiados para revisões pós-caso e resumos de ação de caso.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Resumos de casos do Atendimento ao cliente

Resumos de casos do Atendimento ao cliente

Use o recurso de resumos de casos para fornecer atualizações periódicas e informações de resolução sobre casos de atendimento ao cliente de alta prioridade para clientes e partes interessadas internas.

Com este recurso, você pode enviar atualizações periódicas de caso enquanto um caso está em andamento usando um resumo de ação de caso. Depois que um caso é resolvido, você pode fornecer um documento de revisão pós-caso que captura detalhes sobre o problema, causa raiz, resolução e medidas preventivas.

O recurso de resumos de caso usa uma configuração para resumos de ação de caso e revisões pós-caso. A configuração determina as informações de um caso de atendimento ao cliente que são capturadas como parte do resumo da ação de caso ou do documento de revisão pós-caso. A configuração também identifica o modelo usado para criar os resumos e revisar documentos.

Tradução automática

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

Resumos da ação de caso

Use um resumo de ação de caso para fornecer atualizações aos clientes e partes interessadas internas enquanto um caso está em andamento.

Os agentes de atendimento ao cliente normalmente usam resumos de ação de caso para comunicar informações sobre casos de alta prioridade e casos de indisponibilidade em massa. Os resumos da ação de caso podem incluir conteúdo interno e informações visíveis para o cliente. Os resumos disponíveis para os clientes incluem somente as informações visíveis para o cliente. Os resumos disponíveis para usuários internos incluem informações visíveis para o cliente e conteúdo interno.

Agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie resumos de ação de caso para casos que estão em andamento.
- Visualizar resumos antes da publicação.
- Publique resumos para clientes e partes interessadas internas ou publique para clientes e envie notificações por e-mail para partes interessadas internas.
- Atualize e reenvie os resumos conforme necessário.

Os agentes de atendimento ao cliente usam a ação de IU **Enviar resumo de ação de caso** para criar um resumo de ação de caso. Esta ação cria um registro de resumo de ação de caso e adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no campo **Resumo de ação de caso**.

Os agentes de atendimento ao cliente podem visualizar um resumo de ação de caso antes de publicá-lo em um caso. Na visualização, o conteúdo interno aparece após as informações visíveis para o cliente e é identificado com uma mensagem: **O conteúdo a seguir não está visível para os clientes.**

Ao publicar um resumo de ação de caso, os agentes têm duas opções.

- Quando um agente clica em **Publicar no caso**, o sistema executa as seguintes ações:
  - Adiciona as informações dos campos visíveis ao cliente ao campo **Comentários adicionais**.
  - Adiciona as informações de todos os campos ao campo **Anotações de trabalho**.
- Quando um agente clica em **Publicar no caso e notificar**, o sistema também envia uma notificação por e-mail com o resumo da ação do caso para os usuários internos incluídos na lista de destinatários selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

> **Nota:** A ação de IU **Publicar no Caso e Notificar** está disponível quando uma lista foi selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

O encerramento de um caso encerra automaticamente o resumo da ação de caso correspondente.

Informações relacionadas

Criar um resumo de ação de caso

Revisões pós-caso

Use um documento de revisão pós-caso para capturar detalhes sobre um caso resolvido, incluindo um resumo do problema, ativos afetados, causa raiz, resolução e quaisquer medidas preventivas.

Os agentes de atendimento ao cliente usam a ação de IU **Criar revisão pós-caso** para criar um documento de revisão pós-caso. Esta ação cria um registro de resumo de ação de caso

Tradução automática

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

e adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no campo **Revisão pós-caso**.

A configuração selecionada para documentos de revisão pós-caso identifica as informações do caso de atendimento ao cliente que são capturadas e preenchidas no registro de revisão pós-caso. A configuração também especifica o modelo que o sistema usa para criar o documento de revisão pós-caso.

Antes de publicar um documento de revisão pós-caso em um caso, os agentes podem visualizar o documento e, se necessário, fazer com que ele seja revisado e aprovado. Os agentes podem adicionar um grupo de aprovação ou usuários de aprovação ao registro de Revisão pós-caso e solicitar aprovação. O sistema envia uma notificação por e-mail aos aprovadores com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças adicionando-as ao campo **Anotações de trabalho** no registro de Revisão pós-caso.

Quando um agente publica um documento de revisão pós-caso, o sistema adiciona um link a um PDF do documento no campo **Comentários adicionais** no formulário Caso. O sistema também adiciona o registro à seção Registros relacionados no formulário Caso no campo **Revisão pós-caso**. Se o documento estiver disponível para os clientes, o link ficará visível nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Se um caso for encerrado enquanto o documento de revisão pós-caso estiver em andamento, os agentes ainda poderão atualizar os **Comentários adicionais** no formulário Caso com o link do documento de revisão pós-caso. Depois que um caso é encerrado, o formulário Revisão pós-caso exibe uma mensagem informando que o caso associado foi encerrado.

As funções de atendimento ao cliente podem executar as seguintes ações para documentos de revisão pós-caso.

Ações de revisão pós-caso pelas funções de atendimento ao cliente

Função	Ação
Agente de atendimento ao cliente	• Crie e visualize um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido. • Solicite aprovação usando um fluxo de trabalho de aprovação opcional. • Publique um documento de revisão pós-caso em um caso. • Reabra e edite um documento de revisão pós-caso publicado.
Gerente de atendimento ao cliente	Revise, aprove e sugira mudanças nos documentos de revisão pós-caso.
Gerente de problemas graves	• Crie e publique documentos de revisão pós-caso para casos principais resolvidos. • Copie os documentos para os casos secundários associados.

Tradução automática

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

Ações de revisão pós-caso pelas funções de atendimento ao cliente

Função	Ação
Cliente	Exiba documentos de revisão pós-caso nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Revisões pós-caso para casos principais

Os gerentes de atendimento ao cliente e os gerentes de problemas graves podem criar e publicar documentos de revisão pós-caso para casos principais resolvidos. Esses documentos capturam os dados do caso especificados na configuração, mas não incluem informações específicas da conta. O gerente de atendimento ao cliente também pode copiar um documento de revisão pós-caso para os casos secundários associados. O sistema adiciona as informações específicas da conta ao gerar o documento para cada caso secundário.

O administrador do sistema pode habilitar documentos de revisão pós-caso para casos principais definindo a propriedade do sistema **sn_customerservice.parent_child_case_sync** como verdadeira.

Nota: Definir esta propriedade como verdadeira desabilita a ação de IU **Criar revisão pós-caso** para casos secundários.

Informações relacionadas

Criar uma revisão pós-caso

Criar uma revisão pós-caso para um caso principal

Estados do registro de revisão pós-caso

Os registros de revisão pós-caso podem estar em vários estados diferentes conforme são criados, aprovados e publicados.

Diferentes estados dos registros de revisão pós-caso

Estado	Descrição
Novo(a)	Um registro de revisão de caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a um agente.
Em andamento	Um registro de revisão de caso foi criado e está atribuído a um agente.
Aguardando aprovação	Um agente criou um documento de revisão de caso a partir do registro de revisão de caso e o enviou a um ou mais aprovadores.
Aprovada	O documento de revisão de caso foi aprovado por um ou mais aprovadores.
Encerrado	O registro de revisão de caso foi encerrado.

Aprovações de revisão pós-caso

Habilite um processo de aprovação opcional para documentos de revisão pós-caso.

Na configuração de resumo de caso, o administrador do sistema pode:

Tradução automática

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

- Habilite o processo de aprovação selecionando um fluxo de trabalho de aprovação.
- Use um construtor de condições para definir as condições que determinam os documentos de revisão pós-caso que exigem aprovação.

Um fluxo de trabalho de aprovação, **Revisão pós-caso - Aprovação padrão**, é fornecido com o plug-in Resumos de caso. Este fluxo de trabalho lê os aprovadores dos campos **Grupo de aprovação** e **Usuários de aprovação** no formulário Revisão pós-caso e envia uma notificação de solicitação de aprovação para cada usuário.

Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças adicionando-as ao campo **Anotações de trabalho** no formulário Revisão pós-caso. O agente recebe uma notificação quando um aprovador aprova o documento de revisão de caso ou sugere mudanças.

- Se o aprovador sugerir mudanças, o agente poderá ver as mudanças no campo **Anotações de trabalho**.
- Se o aprovador aprovar o documento, o status do registro de revisão pós-caso será alterado para **Aprovado**.

Resumo da ação de caso e regras de atribuição de revisão pós-caso

Use regras de atribuição para atribuir resumos de ação de caso e documentos de revisão pós-caso a agentes de atendimento ao cliente.

O plug-in Case Digests inclui duas regras de atribuição:

- **Atribuir automaticamente o CAS ao agente de caso**
- **Atribuir automaticamente a PCR ao agente de caso**

Quando um agente clica em **Enviar resumo de ação de caso** ou **em Criar revisão pós-caso** em um registro de caso, o sistema cria o registro correspondente e o atribui automaticamente a esse agente.

O administrador do sistema pode modificar essas regras de atribuição ou definir regras diferentes para atribuir registros de resumo de ação de caso e revisão pós-caso. O sistema preenche o campo **Atribuído a** no formulário Resumo de ação de caso ou Revisão pós-caso com o usuário determinado pela regra de atribuição. Se não houver regras de atribuição ativas, o campo **Atribuído a** permanecerá em branco e o registro poderá ser atribuído manualmente.

Se estiver usando as regras de atribuição fornecidas que atribuem automaticamente os registros ao mesmo agente:

- O agente clica em **Enviar resumo da ação de caso** ou **em Criar revisão pós-caso** no formulário Caso.
- O registro correspondente é aberto com o nome do agente no campo **Atribuído a**.
- O estado do registro é **Em andamento**.

Se estiver usando regras de atribuição que não atribuem automaticamente os registros ao mesmo agente:

- O agente clica em **Enviar resumo da ação de caso** ou **em Criar revisão pós-caso** no formulário Caso.
- Os registros correspondentes são criados, mas não são exibidos.

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

- Se atribuído a outro agente, o campo **Atribuído a** exibirá o nome do agente e o estado será atualizado para **Em andamento**.
- Se não estiver atribuído, o registro permanecerá no estado **Novo**.

Criar um resumo de ação de caso

Crie um resumo de ação de caso para um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar resumos de ação de caso para casos de atendimento ao cliente que estão em qualquer estado diferente de **Novo** ou **Encerrado**.

Depois de criar um resumo de ação de caso, o registro é adicionado ao formulário Caso na seção de formulário Registros relacionados. O encerramento de um caso encerra automaticamente o resumo da ação de caso correspondente.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Para criar um resumo da ação de caso, siga um destes procedimentos.
   - Espaço do agente: clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Enviar resumo da ação de caso**.
   - Interface da plataforma: clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Enviar resumo da ação de caso**.

   Isso abre um novo formulário de Resumo da ação de caso com um status **Em andamento**. Dependendo da configuração do mapa da tabela definida para o resumo da ação de caso, algumas das informações do caso são copiadas para o formulário Resumo da ação de caso. Com a configuração do CAS, isso inclui as informações do campo **Descrição resumida**.

   Nota: O campo **Descrição resumida** no formulário Resumo da ação de caso pode ser editado na interface da plataforma, mas não no Espaço do agente.

3. No formulário Resumo da ação de caso, insira as informações necessárias nos campos a seguir.

Formulário de resumo da ação de caso

Campo	Descrição
Destinatários internos adicionais	Selecione uma lista de destinatários. Quando um agente clica **em Publicar no caso e notificar**, o sistema envia uma notificação por e-mail para os usuários internos na lista selecionada.
Descrição resumida	A descrição resumida do caso.
Resumo de caso	Um breve resumo do caso.
Ações tomadas	Detalhes sobre as ações realizadas até o momento para resolver o caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Próximas etapas	As etapas que o agente planeja realizar para resolver o caso. Este campo não está visível para o cliente.
Anotações internas	Outras informações internas que o agente deseja compartilhar sobre o caso. Este campo não está visível para o cliente.

4. Clique em **Visualizar** para gerar o resumo da ação de caso e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
5. Opcional: Faça as mudanças desejadas nos campos no formulário Resumo da ação de caso e clique em **Visualizar** novamente.
6. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças no resumo da ação de caso.
7. Publique o resumo da ação de caso usando uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Publicar no Caso	Atualiza o caso com o resumo da ação de caso. ◦ As informações dos campos visíveis para o cliente no resumo da ação de caso são adicionadas ao campo **Comentários adicionais** no formulário Caso. ◦ As informações do resumo da ação de caso são adicionadas ao campo **Anotações de trabalho** no formulário Caso.
Publicar no caso e notificar	Atualiza o caso com o resumo da ação de caso conforme descrito acima e envia um e-mail com o resumo da ação de caso para as partes interessadas internas na lista de destinatários selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**. **Nota:** A ação de IU **Publicar no Caso e Notificar** está disponível quando uma lista foi selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

Tradução automática

Criar uma revisão pós-caso

Crie um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido que capture as informações do caso configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar documentos de revisão pós-caso para casos de produto de atendimento ao cliente que estão no estado **Resolvido**. Criar um documento de revisão é um processo de várias etapas que envolve:

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

- Criação de um registro de revisão pós-caso a partir de um caso.
- Visualizando o documento de revisão gerado e fazendo correções.
- Solicitar aprovação, se necessário.
- Publicar o documento de revisão para que ele fique disponível para clientes, partes interessadas internas ou ambos.

Você pode criar um documento de revisão pós-caso por caso. Se este documento já tiver sido criado, a opção de menu **Criar revisão pós-caso** não estará disponível. Você pode exibir e editar o documento de revisão pós-caso na seção do formulário Registros relacionados.

Se um caso for encerrado enquanto a revisão pós-caso estiver em andamento, você ainda poderá atualizar o campo **Comentários adicionais** no formulário Caso com o link do documento Revisão pós-caso. Quando o caso é encerrado, o sistema exibe uma mensagem sobre o encerramento do caso no formulário Revisão pós-caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente no estado **Resolvido**.
2. Para criar um registro de revisão pós-caso, siga um destes procedimentos:
   - Espaço do agente: clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Criar revisão pós-caso**.
   - Interface da plataforma: clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Criar revisão pós-caso**.
3. No formulário Revisão pós-caso, insira as informações necessárias nos campos a seguir.

   Algumas informações são copiadas do formulário Caso para o formulário Revisão pós-caso, como a descrição resumida e as informações de resolução.

Formulário de revisão pós-caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro de revisão pós-caso atribuído automaticamente.
Número do caso	O número do caso a partir do qual este registro de revisão pós-caso foi criado.
Atribuído a	O agente atribuído ao registro de revisão pós-caso.
Data do compromisso	A data de conclusão esperada da revisão pós-caso.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído ao registro de revisão pós-caso.
Grupo de aprovação	O grupo atribuído para revisar e aprovar o registro de revisão pós-caso. Este campo ficará visível se um fluxo de trabalho de aprovação for selecionado na configuração de resumo de caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Usuários de aprovações	Os usuários atribuídos para revisar e aprovar o registro de revisão pós-caso. Este campo ficará visível se um fluxo de trabalho de aprovação for selecionado na configuração de resumo de caso.
Descrição resumida	Copiado do campo **Descrição resumida** no formulário Caso.
Resumo	Um resumo do problema.
Sintomas	Problemas ou sintomas específicos criados pelo problema.
Análise de causa raiz	Copiado do campo **Causa** na seção Informações de resolução do formulário Caso.
Solução fornecida	Copiado do campo **Anotações de resolução** na seção Informações de resolução do formulário Caso.
Medidas preventivas tomadas	Quaisquer medidas tomadas para impedir que o problema aconteça.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver um caso de atendimento ao cliente ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável.
Atividades	Registra todas as atividades associadas a este registro.

4. Clique em **Visualizar** para gerar o documento de revisão e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
5. Opcional: Faça as mudanças desejadas nos campos no registro de Revisão pós-caso e clique em **Visualizar** novamente.
   Você pode editar o conteúdo no registro de Revisão pós-caso se o estado for **Novo** ou **Em andamento**. Clicar em **Visualizar** cria uma visualização do documento com as informações de registro mais recentes.
6. Opcional: Se a aprovação for necessária, conclua as seguintes etapas:
   a. Adicione um **grupo de aprovação**.
   b. Adicione um ou mais **usuários de aprovação**.
   c. Clique em **Solicitar Aprovação**.

   (Optional) Você pode solicitar aprovação para um documento de revisão pós-caso antes de compartilhá-lo com clientes ou partes interessadas internas. Quando a aprovação é solicitada, o status da revisão pós-caso muda para **Aguardando aprovação** e o registro é bloqueado para edições.

   Um e-mail é enviado aos aprovadores com um link para o documento de revisão pós-caso. Os aprovadores podem aprovar o documento ou sugerir mudanças adicionando-as

Tradução automática

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

ao campo **Anotações de trabalho** no registro de Revisão pós-caso. O agente recebe uma notificação quando um aprovador aprova o documento de revisão de caso ou sugere mudanças.

- Se o aprovador sugerir mudanças, o agente poderá ver as mudanças no campo **Anotações de trabalho**.
- Se o aprovador aprovar o documento, o status do registro de revisão pós-caso será alterado para **Aprovado**.

7. Clique em **Salvar**.
8. Clique em **Publicar no caso** para atualizar o caso com o documento de revisão pós-caso. O documento está incluído como um link no campo **Comentários adicionais** no formulário Caso. Se o documento estiver disponível para os clientes, o link ficará visível nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Criar uma revisão pós-caso para um caso principal

Crie um documento de revisão pós-caso para um caso principal resolvido que capture as informações do caso configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um documento de revisão pós-caso para um caso principal resolvido se **sn_customerservice.parent_child_case_sync** estiver definido como verdadeiro.

Nota: Definir esta propriedade como verdadeira desabilita a ação de IU **Criar revisão pós-caso** para casos secundários.

Procedimento

1. Abra um caso principal no estado **Resolvido**.
2. Conclua as etapas 2 a 7 no tópico Criar uma revisão pós-caso.
3. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Publicar no Caso	O sistema executa as seguintes ações: **a.** Sincroniza o registro de PCR do caso secundário com o registro de PCR do caso primário. (Se o registro de PCR de caso secundário não estiver presente, o sistema criará um novo registro de PCR de caso secundário.) Os seguintes campos são sincronizados: ▪ Atribuído a ▪ Configuração de Resumo de Caso ▪ Descrição Resumida ▪ Análise de causa raiz ▪ Solução fornecida ▪ Resumo ▪ Sintomas

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	▪ Medidas preventivas tomadas ▪ Data do compromisso ▪ Grupo de atribuição ▪ Estado ▪ Usuários de aprovação **b.** Gera um documento PDF para todos os registros de PCR de caso secundário com informações específicas do cliente. **c.** Adiciona um link para o documento de PCR ao campo **Comentários adicionais** no formulário de caso secundário.
Copiar para Casos Secundários	O sistema sincroniza o registro de PCR do caso secundário com o registro de PCR do caso primário. (Se o registro de PCR de caso secundário não estiver presente, o sistema criará um novo registro de PCR de caso secundário.) Os seguintes campos são sincronizados: ◦ Atribuído a ◦ Configuração de Resumo de Caso ◦ Descrição Resumida ◦ Análise de causa raiz ◦ Solução fornecida ◦ Resumo ◦ Sintomas ◦ Medidas preventivas tomadas ◦ Data do compromisso ◦ Grupo de atribuição ◦ Estado ◦ Usuários de aprovação

Tradução automática

Revisar e aprovar um documento de revisão pós-caso

Revise e aprove um documento de revisão pós-caso para um caso resolvido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente de atendimento ao cliente cria um documento de revisão pós-caso que requer uma aprovação, o sistema envia uma notificação por e-mail para a lista de aprovadores. Este e-mail contém as seguintes informações:

- Uma descrição resumida do caso e do agente atribuído a ele.
- Links para a revisão pós-caso e registros de caso.

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

- Um link para baixar o documento de revisão pós-caso.
- Links para aprovar o documento ou sugerir mudanças.

Quando um registro de revisão pós-caso está no estado **Aguardando aprovação**, os aprovadores podem acessar as ações de IU **Aprovar** e **Sugerir mudanças**.

Procedimento

1. Clique no link do e-mail para baixar o documento de revisão pós-caso.
2. Revise o documento.
3. Para sugerir mudanças no documento:

   a. Clique no link do e-mail para sugerir mudanças.
   Como alternativa, clique no link para abrir o registro de revisão pós-caso e clique em **Sugerir mudanças**.

   b. Adicione as informações no campo **Anotações de trabalho** no registro de Revisão pós-caso.

4. Para aprovar o documento:
   - Clique no link do e-mail para aprovar o documento.
   - Clique no link para abrir o registro de revisão pós-caso e clique em **Aprovar**.

   O estado do registro de revisão pós-caso muda para **Aprovado**.

Reabrir um documento de revisão pós-caso

Reabra um documento de revisão pós-caso aprovado se precisar fazer mudanças ou atualizar informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Na seção de formulário Registros relacionados, acesse o registro no campo **Revisão pós-caso**.
3. Clique em **Reabrir** no formulário Revisão pós-caso.
   O status do registro é revertido para **Em andamento**.
4. Faça as mudanças necessárias nos campos do formulário Revisão pós-caso.
5. Clique em **Visualizar** para gerar o documento de revisão e exibi-lo na janela pop-up Visualizar documento.
6. Opcional: Clique em **Solicitar Aprovação**.
7. Clique em **Publicar no caso**.

Revogar aprovação da revisão pós-caso

Retirar um documento de revisão pós-caso após enviá-lo para aprovação.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Minhas Revisões Pós-caso**.
2. Clique e abra uma revisão pós-caso que esteja no estado **Aguardando aprovação**.
3. Clique em **Retirar**.
   O documento de revisão pós-caso agora está no estado **Em andamento** e os aprovadores são notificados por e-mail de que a solicitação de aprovação não é mais necessária. Você pode editar o documento de revisão pós-caso e reenviá-lo para aprovação.

Cancelar revisão pós-caso

Cancele uma revisão pós-caso que não tenha sido aprovada, rejeitada ou que não tenha mais o estado solicitado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Minhas Revisões Pós-caso**.
2. Selecione e abra uma revisão pós-caso que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelar**.

   Nota: Se o estado de revisão pós-caso estiver aguardando aprovação, os aprovadores serão notificados por e-mail de que a revisão pós-caso foi cancelada e que a aprovação não é mais necessária.

   O documento de revisão pós-caso agora está no estado **Cancelado**.

Informações relacionadas

Reabrir um documento de revisão pós-caso

Componentes instalados com resumos de caso

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Resumos de casos.

Tabelas

O plug-in Case Digests adiciona as seguintes tabelas:

- Configuração de resumo de caso (sn_csm_case_digest_config)
- Resumo de caso (sn_csm_case_digest_task)
- Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr)
- Resumo da ação de caso (sn_csm_case_digest_cas)

O plug-in Customer Service Document Template adiciona a tabela CS Document Template (sn_csm_doctemplate_template).

Tradução automática

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

Pontos de extensão

O plug-in Case Digests inclui os seguintes pontos de extensão. Os clientes podem usar esses pontos de extensão para personalizar a ação de publicação.

Pontos de extensão de resumos de caso

Ponto de extensão	Descrição
sn_csm_case_digest.CASPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um resumo de ação de caso em um caso.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um documento de revisão pós-caso em um caso.
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Use este ponto de extensão para alterar a funcionalidade de publicação de um documento de revisão pós-caso em um caso principal.

Ativar Resumos de Caso

Ative o plug-in Resumos de casos para usar o recurso de resumos de casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Case Digests ativa automaticamente os seguintes plug-ins:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Modelo de documento do Atendimento ao cliente (com.sn_csm_doc_template)
- Visualizador de documentos da ServiceNow (com.snc.documentviewer)
- Comunicações direcionadas (com.sn_publications)

O recurso Resumos de caso usa o recurso de listas de destinatários do plug-in Targeted Communications (sn_publications).

Ao criar um registro de resumo de ação de caso, os usuários com a função sn_esm_agent podem selecionar uma lista de destinatários do tipo Usuários internos. Selecionar a ação de IU **Publicar no caso e notificar** no formulário Resumo da ação de caso envia uma notificação por e-mail aos usuários incluídos na lista de destinatários selecionada.

Nota: A ação de IU **Publicar no Caso e Notificar** está disponível quando uma lista foi selecionada no campo **Destinatários internos adicionais**.

Para obter mais informações, consulte Listas de destinatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.sn_csm_case_digest.
3. Clique em **Ativar**.

Tradução automática

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

Criar um modelo de documento

Crie um modelo a ser usado para gerar resumos de ação de caso ou documentos de revisão pós-caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de documento identificam as informações a serem incluídas nos resumos de ação de caso e nos documentos de revisão pós-caso. Crie um modelo de documento para selecionar, organizar e formatar o conteúdo incluído nos documentos gerados. Você pode criar um novo modelo ou modificar um modelo existente. Dois modelos de documento, **Modelo CAS** e **Modelo PCR**, estão incluídos com o plug-in Case Digests.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Administração** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** para criar um modelo.
   Você também pode modificar um modelo existente clicando no nome do modelo e abrindo o formulário do modelo.
3. Preencha os campos a seguir no formulário Modelo de documento de CS.

Descrição do campo do modelo de documento de CS

Campo	Descrição
Nome	O nome do modelo.
Nome da Tabela	A tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. ◦ Resumo da ação de caso [sn_csm_case_digest_cas] ◦ Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pcr]
Imagem do Cabeçalho	Clique para adicionar um arquivo de imagem a ser usado no cabeçalho do documento.
Texto do rodapé	Texto a ser incluído no rodapé do documento.
Posição do cabeçalho	A posição da imagem no cabeçalho: ◦ Esquerda ◦ Centro ◦ Direita
Corpo da mensagem	O conteúdo a ser incluído no resumo da ação de caso gerado ou no documento de revisão pós-caso. Adicione conteúdo selecionando campos da tabela identificada no campo **Nome da tabela**. Os campos selecionados são adicionados ao editor de texto.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Conteúdo interno	O conteúdo no resumo da ação de caso que é somente para usuários internos. Este campo estará disponível se a tabela Resumo da ação de caso estiver selecionada no campo **Nome da tabela**.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar uma configuração de resumo de caso

Crie configurações de resumo de caso para lidar com diferentes tipos de processos de revisão de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como parte da criação de uma configuração de resumo de caso, você pode definir as informações específicas de um caso de atendimento ao cliente que precisam ser capturadas como parte da revisão. Duas configurações estão incluídas com o plug-in Case Digests:

- Configuração do CAS
- Configuração de PCR

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Resumo do caso** > **Administração** > **Configuração**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova configuração.
   Você também pode modificar uma configuração existente clicando no nome da configuração e abrindo o formulário de configuração.
3. Preencha os campos a seguir no formulário Configuração de resumo de caso.

Campos do formulário Configuração de resumo de caso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração.
Nome da tabela	A tabela que contém os campos a serem incluídos na configuração. ◦ Resumo da ação de caso [sn_csm_case_digest_cas] ◦ Revisão pós-caso [sn_csm_case_digest_pcr]
Ordem	Determine a ordem da configuração. Quando várias configurações correspondem a um caso, a configuração com o número de ordem mais baixo é usada.
Modelo de documento	Selecione um modelo a ser usado ao criar um resumo de ação de caso no

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	formulário Resumo de ação de caso ou um documento de revisão pós-caso no formulário Revisão pós-caso. Você pode selecionar em uma lista de modelos que foram definidos para a tabela selecionada no campo **Nome da tabela**.
Tabela de casos	Um campo somente leitura que exibe a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Fluxo de trabalho de aprovação	Se estiver usando um fluxo de trabalho de aprovação opcional, selecione o fluxo de trabalho na lista Fluxo de trabalho.
Condição de caso	Use o Construtor de condições para selecionar as condições de caso às quais esta configuração se aplica.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar um mapa da tabela de resumo de caso

Crie um mapa de tabela para configurar os campos que são copiados do registro de caso para a revisão pós-caso ou os registros de resumo de ação de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dois mapas de tabela estão incluídos com o plug-in Case Digests. O **Mapa de PCR** usa a tabela Caso (sn_customerservice_case) como tabela de origem e a tabela Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr) como tabela de destino. O **Mapa de PCR** mapeia os seguintes campos.

Campos de caso e campos de revisão pós-caso no mapa de PCR

Campo de caso	Campo de revisão pós-caso
sys_id	Número do caso
Descrição resumida	Descrição resumida
Causa	Análise de causa raiz
Anotações de fechamento	Soluções fornecidas

O **mapa do CAS** usa a tabela Caso (sn_customerservice_case) como tabela de origem e a tabela Resumo de ação de caso (sn_csm_case_digest_cas) como tabela de destino. O **mapa do CAS** mapeia os seguintes campos.

Campos de caso do mapa do CAS

Campo de caso	Campo Resumo da ação de caso
sys_id	Número do caso
Descrição resumida	Descrição resumida

Tradução automática

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

Procedimento

1. Para acessar a lista Mapa de tabela do CSM, navegue até **csm_table_map_list.do**.
2. Clique **em Novo** para criar um novo mapa de tabela.
   Você também pode modificar um mapa de tabela existente clicando no nome do mapa para abrir o formulário de mapa.
3. Preencha os campos a seguir no formulário Mapa de tabela do CSM.

Campos do formulário Mapa da tabela do CSM

Campo	Descrição
Nome do mapeamento	O nome do mapa da tabela.
Aplicação	Somente leitura. A aplicação para este mapa de tabela.
Nome da API	Somente leitura. A API para este mapa de tabela.
Mapeamento de Campo Avançado	Habilita o mapeamento de campo avançado.
Tabela de origem	A tabela de origem do mapa.
Tabela de Destino	A tabela de destino do mapa.
Ativo	Habilita o mapeamento da origem para as tabelas de destino.
Usar Condição Avançada	Habilita o mapeamento de condição avançado, que usa um script. Se habilitado, adicione um script no campo **Condição avançada**.
Condição Avançada	O script a ser usado se o campo Usar **condição avançada** estiver habilitado.
Condições	Use o Construtor de condições para selecionar as condições que se aplicam ao mapa da tabela.
Ordem	Ordem de prioridade para processar várias definições de mapa correspondentes simultaneamente para resolver dependências. ◦ Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa. ◦ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga. ◦ Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.

Tradução automática

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

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista Mapa de tabela do CSM, selecione o mapa de tabela criado na etapa 2.
6. Na seção de formulário Mapeamento de campo básico, clique em **Novo**.
7. Selecione um **Campo de origem** e um **Campo de destino**.
8. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
9. Insira um número no campo **Ordem**
10. Clique em **Enviar**.
11. Repita as etapas 7 a 10 para cada campo a ser mapeado.
12. Clique em **Atualizar** no formulário Mapa de tabela do CSM.

Criar um mapa de tabela para tipos de caso

Crie mapas de tabela para configurar os campos de tipo de caso que são copiados de um registro de caso para a revisão pós-caso ou os registros de resumo de ação de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tabelas Tipo de caso se estendem da tabela Caso, mas não herdam os mapeamentos da tabela.

Procedimento

1. Acesse a lista Mapa de tabela do CSM navegando até **csm_table_map_list.do**.
2. Crie dois novos registros de mapa de tabela no escopo Resumo de caso, um para o mapeamento de revisão pós-caso e um para o mapeamento de resumo de ação de caso.
3. No primeiro registro:
   a. Selecione a tabela Tipo de caso desejada no campo **Tabela de origem**.
   b. Selecione a tabela Revisão pós-caso (sn_csm_case_digest_pcr) no campo **Tabela de destino**.
   c. Clique em **Enviar**.
4. No segundo registro:
   a. Selecione a tabela Tipo de caso desejada no campo **Tabela de origem**.
   b. Selecione a tabela Resumo da ação de caso (sn_csm_case_digest_cas) no campo **Tabela de destino**.
   c. Clique em **Enviar**.
5. Para os dois novos registros de mapa de tabela de tipo de caso, mapeie os campos da tabela de origem para a tabela de destino na seção de formulário Mapeamento de campo básico.
   Para obter detalhes, consulte Criar um mapa de tabela de resumo de caso.
6. Clique em **Atualizar**.

Tipos de caso de atendimento ao cliente

Um tipo de caso representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Use o recurso de tipos de caso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de atendimento ao cliente de que sua organização precisa.

Tradução automática

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

Os clientes podem usar tipos de caso para oferecer suporte a uma ampla variedade de necessidades do usuário final, incluindo:

- Diversos setores e produtos
- Processos, eventos e sistemas complexos
- Colaboração com vários usuários

Um bom exemplo de um setor que se beneficia de vários tipos de caso é o setor bancário. Em um banco, os agentes de atendimento ao cliente podem usar esse recurso para criar tipos de caso para diferentes necessidades do cliente, como processamento de empréstimo, processamento de cartão de crédito ou gerenciamento de reclamações.

Visão geral dos tipos de caso

Configurando tipos de caso

Os administradores do sistema configuram o recurso de tipos de caso criando uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso e configurando vários processos e componentes diferentes para o tipo de caso.

- A seção Configuração assistida de tipos de caso abaixo fornece uma visão geral dessas etapas de configuração.
- Para obter detalhes sobre as tarefas de configuração assistida do tipo de caso, consulte Configuração de tipos de caso de atendimento ao cliente.

Como gerenciar tipos de caso

Depois que um tipo de caso é criado, os administradores do sistema podem exibir os tipos de caso, gerenciar configurações e atualizar a configuração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar tipos de casos de atendimento ao cliente.

Usando tipos de caso

Os agentes podem usar o recurso de tipos de caso ao criar casos para clientes selecionando em uma lista de tipos de caso configurados. Para obter mais informações, consulte a seção Como usar tipos de caso para criar casos abaixo.

Plug-in de tipos de casos de atendimento ao cliente

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Ativar este plug-in adiciona o **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** módulo para o navegador de aplicações. O administrador do sistema pode usar este módulo para criar e gerenciar tipos de caso.

Descontinuação do plug-in Modelo de produto e Relacionamento de itens do catálogo

O plug-in Customer Service Case Types substitui o plug-in Product Model and Catalog Items Relationship (com.snc.product_catalog_relationship), que está sendo preparado para uma futura descontinuação. Use o recurso Definições de serviço, disponível com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente, para criar definições para os serviços oferecidos para oferecer suporte a seus produtos. Em seguida, configure as definições de serviço para associá-las aos produtos e itens do catálogo apropriados.

Tradução automática

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

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.

Aplicações de tipos de caso de atendimento ao cliente

As aplicações a seguir para tipos de caso específicos estão disponíveis no ServiceNow® Store.

Aplicação	Descrição
Playbook de caso para integração (sn_csm_onboarding)	Fornece um tipo de caso de integração para capturar os detalhes durante a integração de clientes para um produto ou serviço e um playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do processo de integração.
Playbook de caso para reclamações (sn_csm_complaint)	Fornece um tipo de caso de reclamação para capturar os detalhes de uma reclamação do cliente e um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida da reclamação.

Para obter mais informações, consulte Instalar uma aplicação ServiceNow Store .

Nota: Essas aplicações têm dependências dos seguintes plug-ins:

- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)
- Status da ação do caso de atendimento ao cliente (com.snc.csm_action_status)

Configuração assistida de tipos de caso

Ativar o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente adiciona a seção Tipos de caso à Customer Service Management Configuração assistida. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Tipos de Caso** e use as tarefas nesta seção para criar e configurar um tipo de caso.

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para um tipo de caso de atendimento ao cliente, incluindo scripts de cliente e regras de negócio; exibições, funções e ACLs; e notificações e produtores de registro.

Para criar e configurar um novo tipo de caso:

- Crie uma tabela para o novo tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).
- Configure ações de IU, políticas de IU e client scripts para o novo tipo de caso.
- Configure exibições e regras de exibição, funções e ACLs e regras de negócio para o novo tipo de caso.
- Configure processos para o tipo de caso, incluindo produtores de registro, fluxos de estado e informações de tratamento especial.
- Crie um registro de definição de tipo de caso para o novo tipo de caso e adicione-o à tabela Tipo de caso (sn_case_type).
- Configure o fluxo **Obter tipos de caso** e modifique as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Configuração de tipos de caso de atendimento ao cliente.

Uso de tipos de caso para criar casos

Os clientes podem estender a tabela Caso para lidar com diferentes tipos de casos. Cada tipo de caso estendido pode oferecer suporte a vários tipos de solicitações. Por exemplo, se um cliente criar um tipo de caso para Serviços de cartão de crédito, esse tipo de caso poderá oferecer suporte a solicitações como solicitar um novo cartão e relatar um cartão perdido ou roubado.

Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente selecionam o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

- Em Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM, os agentes selecionam um tipo de caso no seletor de tipo de caso.
- Na interface da plataforma, os agentes selecionam um tipo de caso de um interceptador.

Em Espaço configurável do CSM, há várias versões do seletor de tipo de caso que podem ser configuradas para que os agentes usem ao criar casos de um tipo específico. Essas versões incluem seleção múltipla, seleção única e seleção de serviço de produto. A versão de seleção múltipla é a funcionalidade padrão. Em Espaço do agente do CSM, os agentes podem usar a versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso.

- Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
- Criar uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente

Configuração de tipos de caso de atendimento ao cliente

Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para cada tipo de caso, você cria uma tabela que estende a tabela Caso e configura vários itens, como regras de negócio e scripts de cliente, que orientam os problemas do cliente desse tipo desde a criação até a resolução. Ao criar casos, os agentes podem selecionar o tipo de caso que corresponde ao problema do cliente.

Há uma sequência de tarefas que permite configurar tipos de caso para Customer Service Management. Para configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Tipos de caso, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração de tipos de caso

Tarefa	Descrição
Criar Tipos de Caso	A primeira etapa na criação de um tipo de caso é criar uma tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case). **Nota:** Esta tabela deve ser criada em um escopo diferente de global. Você pode criar uma tabela para o tipo de caso usando um destes métodos: ◦ Criador de aplicações assistido ◦ Recurso de criação de tabela de plataforma (navegue até **Definição do Sistema** > **Tabela** e clique em **Novo**) A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela Caso.
Configurar Regras de exibição	As regras de exibição determinam as exibições do formulário que estão disponíveis para os usuários. Crie regras de exibição que determinam as condições de quando o sistema exibe a tabela Tipo de caso em uma exibição especificada.
Configurar estados para os Fluxos de estado	Os fluxos de estado permitem que você personalize as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [task], incluindo a tabela Caso [sn_customerservice_case] e tabelas estendidas de Caso. Você pode configurar o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos. Crie registros de seleção para cada um dos estados a serem usados em fluxos de estado para o tipo de caso. Ao criar os estados desejados, defina o campo **Tabela** como a tabela do tipo de caso e o campo **Elemento** como Estado.
Configurar Políticas de IU	As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário, como definir um campo como somente leitura ou tornar um campo obrigatório. O tipo de caso herda as seguintes políticas de IU da tabela Caso: ◦ Mostrar ou ocultar a seção de informações do caso principal ◦ Tornar contato do parceiro somente leitura se o parceiro estiver vazio

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Você pode configurar políticas de IU adicionais para o formulário Tipo de caso.
Configurar Scripts de cliente	Os client scripts permitem que o sistema execute o JavaScript no cliente quando ocorrem eventos baseados no cliente, como quando um formulário é carregado ou quando um campo muda de valor. O tipo de caso herda os seguintes client scripts da tabela Caso: ◦ Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro ◦ Formulário de caso vazio na mudança de conta ◦ Ocultar lista relacionada à solicitação ◦ Ocultar seção SM e listar se não houver plug-in ◦ Ocultar seção de registros relacionados Você pode configurar client scripts adicionais para o tipo de caso.
Configurar regras de negócio	Uma regra de negócio é um script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela é consultada. Use regras de negócios para realizar tarefas como alterar valores automaticamente em campos de formulário quando determinadas condições forem atendidas ou para criar eventos para notificações por e-mail e ações de script. Você pode configurar as regras de negócio desejadas para a tabela Tipo de caso.
Configurar ações de IU do tipo de caso	As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto que aparecem em listas e formulários. Um tipo de caso herda as ações de IU da tabela Caso. Você tem as seguintes opções ao configurar ações de IU para um tipo de caso: ◦ Crie novas ações de IU para o tipo de caso. Se você criar uma nova ação de IU, selecione a tabela Tipo de caso no campo **Tabela** no formulário Ação de IU. ◦ Use qualquer uma das ações de IU de caso herdado. ◦ Use uma combinação dos dois.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Você também pode bloquear todas as ações de IU de caso herdadas que você não deseja. Para bloquear uma ação, atualize a inclusão de script **CSUIActionsimple**.
Habilitar a ação de IU **Criar caso** para a seleção do tipo de caso	Este procedimento adiciona a ação de IU **Criar caso** aos registros na tabela configurada. A seleção desta ação de IU exibe o seletor de tipo de caso. **Nota:** Para o espaço configurável do CSM, a ação de IU **Criar caso** para a seleção do tipo de caso está desabilitada pronta para uso.
Configurar tipos de caso	Registre um tipo de caso recém-criado criando um registro de definição de tipo de caso. Este registro é armazenado na tabela Tipo de caso (sn_case_type) e inclui as seguintes informações: ◦ O nome do tipo de caso ◦ A tabela criada para o tipo de caso ◦ Uma categoria opcional ◦ Um subtipo opcional ◦ Uma descrição resumida ◦ Um campo para definir o tipo de caso como ativo A tabela Tipo de caso estende a tabela Arquivo de aplicações (sys_metadata). Esta tabela inclui uma coluna **Domínio** que os clientes podem usar para adicionar sua própria lógica. Para criar um registro de definição de tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Gerenciar Tipos de Caso** e clique em **Novo**. Depois de criar e salvar o registro de definição do tipo de caso, você pode configurar as seguintes informações de processo para o tipo de caso usando as listas relacionadas no formulário Tipo de caso: ◦ Fluxos de estado ◦ Informações de tratamento especial ◦ ANS ◦ Modelos de e-mail

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	◦ Mensagens rápidas ◦ Relatórios Para obter mais informações, consulte Gerenciar tipos de casos de atendimento ao cliente. **Nota:** Essas listas relacionadas exibem somente informações para o novo tipo de caso. Eles não incluem informações para o caso base.
Configurar Notificações	As notificações mantêm os usuários informados sobre diferentes atividades e eventos. Você pode determinar as condições em que uma notificação aparece criando um registro na tabela Notificação.
Configurar Funções	Crie uma ou mais funções para controlar o acesso aos recursos e capacidades do tipo de caso. Em seguida, conceda a essas funções acesso às aplicações e módulos desejados. Para que os agentes trabalhem em um tipo de caso, configure a função do tipo de caso para conter a função sn_customerservice_agent.
Configurar ACLs	Use as regras da lista de controle de acesso (ACLs) para restringir o acesso aos dados. Essas regras exigem que os usuários passem por um conjunto de requisitos antes que possam interagir com os dados. Para que os clientes externos vejam um tipo de caso, adicione ACLs que forneçam acesso de leitura ou criação para usuários externos.
Configurar Condições de seleção de Tipo de caso	Ao criar um caso de um tipo específico, um agente clica em **Criar caso** e seleciona em uma lista de tipos de caso disponíveis. O sistema apresenta os tipos de caso que foram configurados para a função do agente. Para configurar as condições de seleção de tipo de caso, use o Flow Designer para configurar o fluxo **Obter tipos de caso** e modificar as condições que determinam a visibilidade de um tipo de caso. Há duas implementações diferentes da ação de IU **Criar caso** :

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	◦ O plug-in do Atendimento ao cliente fornece uma ação de IU **Criar caso** que os agentes podem usar da seguinte forma: ▪ Para criar um caso base. ▪ Para criar um caso para um tipo de caso específico. Por exemplo, se sua organização sempre criar o mesmo tipo de caso e você tiver criado apenas uma extensão da tabela Caso, poderá modificar esta ação de IU para criar um caso desse tipo específico. ◦ O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente também fornece uma ação de IU **Criar caso** que os agentes podem usar para criar um caso com base em um tipo de caso selecionado. Depois de clicar nesta ação de IU para criar um caso, o agente seleciona o tipo de caso desejado em uma lista de vários tipos de caso disponíveis. **Nota:** É recomendável configurar uma das ações de IU **Criar caso,** mas não ambas, para evitar confusão.
Configurar Produtores de registros	Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários criar registros baseados em tarefas, como registros de casos, a partir do catálogo de serviços. Crie um produtor de registro que exponha o novo tipo de caso no Portal de atendimento ao cliente.
Configurar Resumo de casos para Tipos de caso	O recurso de resumo de casos permite que os agentes se comuniquem proativamente com os clientes e as partes interessadas internas sobre os casos. Enquanto um caso está em andamento, os agentes podem enviar resumos de caso periódicos que descrevem as ações realizadas, as próximas etapas e outras informações relacionadas ao caso. Quando o trabalho em um caso é concluído, os agentes podem criar uma revisão pós-caso que inclui informações como causa raiz, plano de mitigação e ações preventivas.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Nota: O uso de tipos de caso com o recurso de resumo de casos requer o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) e o plug-in Case Digests (com.sn_csm_case_digest). Casos criados a partir de um tipo de caso selecionado podem usar Resumos de Ação de Caso e Revisões Pós-caso. Para criar o mapeamento que identifica os campos de tipo de caso que são copiados para os registros de Revisão pós-caso e Resumo de ação de caso: ◦ Crie uma configuração para o tipo de caso desejado. Navegar até **Resumo do caso** > **Configuração** e clique em **Novo**. ◦ Crie novos registros na tabela Mapa de tabela do CSM (csm_table_map) para mapear as ações de IU **Enviar resumo da ação de caso** e **Criar revisão pós-caso**. A lista relacionada Resumos de caso no formulário Tipo de caso mostra os resumos da ação de caso e as configurações de revisão pós-caso para um tipo de caso.
Configurar a Pesquisa contextual para Tipos de caso	Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e crie um registro de configuração de tabela para adicionar pesquisa contextual ao tipo de caso. Neste registro, configure o campo **Tabela** como o tipo de caso e o campo **Contexto de pesquisa** como Pesquisa da base de conhecimento de caso.
Configurar Espaço do agente para tipos de caso	Para configurar o Espaço do agente de forma diferente para cada tipo de caso, siga a Configuração assistida do Espaço do agente. Você pode configurar os seguintes recursos específicos para cada tipo de caso: ◦ Listas de espaço ◦ Notificações ◦ Valores realçados ◦ Configurações da faixa de opções ◦ Cabeçalhos de formulário ◦ Atribuições de ação
Configurar exibição do portal para tipos de caso	Configure os campos que um cliente pode ver ao exibir um caso nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Tradução automática

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

Tarefa	Descrição
	Crie um novo registro para configurar os campos para cada tipo de caso. Para obter mais informações sobre o formulário Configuração de tíquete, consulte Configuração da página de tíquete padrão .

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso

Criar uma configuração para o tipo de caso de seleção única

Definir configurações da faixa de opções para tipos de caso

Crie uma configuração de faixa de opções para um tipo de caso ou habilite as configurações da faixa de opções a serem herdadas pelo tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na aplicação Customer Service Management, um tipo de caso representa os dados e processos que são necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. O administrador pode criar uma tabela para um novo tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case). A tabela estendida para o tipo de caso herda a maior parte da funcionalidade da tabela Caso.

Como parte da configuração de formulários, você pode definir as configurações da faixa de opções para tipos de caso. A faixa de opções aparece na parte superior do formulário e inclui componentes que exibem informações do cliente e do caso, como Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo. Cada componente tem uma configuração de faixa de opções que armazena informações de configuração sobre esse componente.

Os tipos de caso que são estendidos da tabela Caso podem exibir esses componentes na faixa de opções do formulário Caso. Para tipos de caso, você pode fazer o seguinte:

- Criar configurações da faixa de opções para extensões de caso ou
- Modifique as configurações da faixa de opções existentes para que as extensões de caso herdem o comportamento do componente da faixa de opções.

Para criar configurações de faixa de opções, consulte Configuração de faixas de opções no espaço .

Para modificar o comportamento do componente da faixa de opções, use o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Configurações da Faixa de Opções**.
2. Selecione o nome do componente na lista Configurações da faixa de opções.

Tradução automática

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

Por exemplo, você pode selecionar Cliente 360.

3. No formulário Configuração da faixa de opções do componente selecionado, marque a caixa de seleção **Herdar**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Repita as etapas 2 a 4 para cada componente a ser exibido na faixa de opções.

Configurar ações declarativas de tipo de caso e tipo de tarefa de caso

Configure ações declarativas que permitem aos agentes criar casos e tarefas de caso de diferentes locais em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente inclui ações declarativas que permitem aos agentes criar casos e tarefas de caso usando o seletor de tipo de caso e o seletor de tipo de tarefa de caso. Essas ações declarativas estão desabilitadas por padrão.

Ações declarativas, locais e ações

Rótulo da ação	Local	Ação
Criar caso	Aparece nas exibições de lista de tarefas de caso.	Exibe o seletor de tipo de tarefa de caso.
Criar caso	Aparece na guia da lista relacionada Tarefas em registros de caso e tipo de caso.	Exibe o seletor de tipo de tarefa de caso.
Criar caso	Aparece nas exibições de lista Caso e Tipo de caso.	Exibe o seletor de tipo de caso.

As ações declarativas são armazenadas na tabela Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**.
   O sistema exibe a lista Atribuições de ação.
2. Filtre a lista para exibir as ações da aplicação Tipos de caso de CSM.
   Se necessário, configure a lista para exibir a coluna **Aplicação**.
3. Para cada uma das ações declarativas desejadas, defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso

Habilite a propriedade de seleção única do tipo de caso para que os agentes de atendimento ao cliente possam usar a versão de seleção única do tipo de caso do seletor de tipo de caso e criar casos de um tipo específico com um clique.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM, há três versões do seletor de tipo de caso disponíveis para os agentes ao criar casos de um tipo específico.

- Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria e um subtipo para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Esta é a funcionalidade padrão.
- Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso e cria um caso. O sistema preenche alguns dos campos no formulário de caso com valores que foram predefinidos na configuração de seleção.
- Com a versão Product Service Select, o agente seleciona um produto e um serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso.

Para usar a versão de seleção única, habilite a propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. Você também deve criar uma configuração.

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties.list**.
2. Clique na propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* no campo **Nome**.
3. Defina o **Valor** como verdadeiro.
4. Clique em **Atualizar**.

Criar uma configuração para o tipo de caso de seleção única

Crie uma configuração para a versão de seleção única do seletor de tipo de caso e defina os campos e valores que o sistema usa para preencher automaticamente o formulário de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM, há três versões do seletor de tipo de caso disponíveis para os agentes ao criar casos de um tipo específico.

- Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria e um subtipo para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Esta é a funcionalidade padrão.
- Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso e cria um caso. O sistema preenche alguns dos campos no formulário de caso com valores que foram predefinidos na configuração de seleção.
- Com a versão Product Service Select, o agente seleciona um produto e um serviço para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso.

Para usar a versão de seleção única, siga o procedimento abaixo para configurar uma ou mais seleções que estão disponíveis para os agentes ao criar um caso. Você também deve habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso**.
2. Selecione um tipo de caso.
3. Na lista relacionada Seleções de tipo de caso, clique em **Novo**.
4. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para a seleção do tipo de caso.
   Este é o nome que os agentes veem no campo **Tipo de caso** na janela pop-up Selecionar tipo de caso.
5. Nos campos **Valores de campo do tipo de caso padrão**, selecione os campos desejados e os valores correspondentes.
   O sistema usa essa configuração de campo e valor para preencher automaticamente esses campos no formulário de caso quando um agente cria um caso desse tipo.
6. Clique em **Enviar**.
   O sistema salva a configuração na tabela Definição de serviço (sn_case_type_selection) e a adiciona à lista relacionada Seleções de tipo de caso.

Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente

Gerencie as definições e a configuração de um tipo de caso no formulário Tipo de caso.

Depois de usar a Configuração assistida Customer Service Management para criar e configurar um tipo de caso, você pode exibir e gerenciar as definições e a configuração do tipo de caso no formulário Tipo de caso. Para acessar um formulário de tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

O formulário Tipo de caso inclui os links relacionados a seguir.

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

Link relacionado	Descrição
Exibir Configuração de Tipo de Caso	Exibe a configuração atual para este tipo de caso, incluindo: • Regras de negócio • Scripts de cliente • Entradas e substituições de dicionário • Notificações • Ações de IU • Controles de acesso • Políticas de IU • Políticas de dados • Estilos • Regras de exibição • Fluxos

Tradução automática

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

Links relacionados ao formulário de tipo de caso

Link relacionado	Descrição
Iniciar Configuração assistida para Tipos de caso	Acessa as tarefas de configuração de Tipos de caso na Customer Service Management Configuração assistida.
Iniciar Configuração assistida para AWA	Acessa as tarefas de configuração do Advanced Work Assignment (AWA) na Configuração assistida do Espaço do agente.
Iniciar a Configuração assistida do Espaço do agente	Acessa o Espaço do agente para tarefas de configuração do CSM em Customer Service Management Configuração assistida.

Listas relacionadas ao formulário de tipo de caso

As listas relacionadas ao formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- ANS
- Modelos de E-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios
- Seleções de tipo de caso

Selecione uma categoria e um subtipo para um tipo de caso

O administrador do sistema pode atribuir uma categoria opcional e um subtipo a um tipo de caso. Ao criar um caso, os agentes podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria e subtipo no seletor de tipo de caso. Se um agente selecionar uma categoria, a lista de tipos de caso exibida será filtrada por essa categoria. Se um agente selecionar um subtipo, a lista será filtrada por esse subtipo.

O plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente inclui várias categorias que o administrador do sistema pode selecionar para um tipo de caso. Essas categorias incluem:

- Integração
- Reclamação
- Pedidos
- Geral

O campo **Subtipo** exibe campos da tabela Tipo de caso que são do tipo a seguir:

- Lista de seleção
- Referência

Para selecionar uma categoria e um subtipo para um tipo de caso:

Tradução automática

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

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso.
2. Selecione uma categoria no campo **Categoria**.
3. Selecione um campo no campo **Subtipo**.
4. Selecione **Atualizar**.

Tipos de caso e casos principais

O administrador do sistema pode habilitar a ação de IU **Propor caso principal** para diferentes tipos de caso. Se esta ação de IU estiver disponível, um agente poderá propor um caso principal a partir do registro de tipo de caso selecionado. Se o candidato de caso principal for aceito, um caso principal será criado e o registro de tipo de caso será adicionado como um caso secundário no caso principal.

O caso principal é criado na tabela Caso base. As atualizações do caso principal são sincronizadas com os tipos de caso secundário. Vários registros de tipo de caso podem ser adicionados ao mesmo caso principal.

Seletor do tipo de caso

O seletor de tipo de caso permite que os agentes de atendimento ao cliente criem de forma rápida e fácil o tipo certo de caso para um contato ou consumidor, selecionando em uma lista de tipos de casos ou serviços disponíveis.

Visão geral

O seletor de tipo de caso é um componente que fornece aos agentes a capacidade de selecionar o tipo de caso ou serviço apropriado ao criar um caso. Por exemplo, um agente pode usar o seletor de tipo de caso para fazer o seguinte:

- Selecione um tipo de caso e crie um caso desse tipo.
- Selecione um produto em uma lista de produtos de propriedade do cliente e crie um caso para esse produto.
- Selecione um serviço e crie um caso para esse serviço específico.

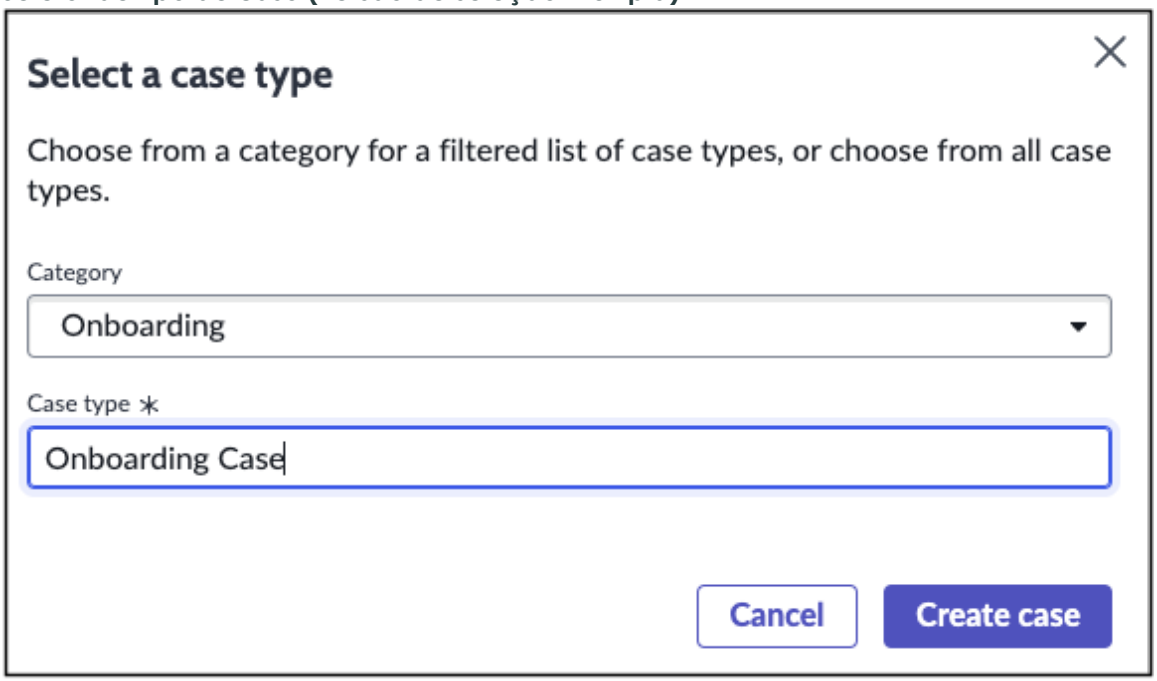
As seleções que um agente pode fazer são determinadas pela configuração do seletor de tipo de caso. O administrador do sistema pode configurar diferentes versões do seletor de tipo de caso definindo propriedades. As diferentes versões incluem:

- Seleção múltipla (padrão)
- seleção única
- Seleção de serviço de produto

Tradução automática

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

Seletor de tipo de caso (versão de seleção múltipla)



Como usar o seletor de tipo de caso

O sistema exibe o seletor de tipo de caso quando um agente cria um caso a partir de uma lista ou de um registro.

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação em listas de casos e listas de tipo de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: • Interação • Conta • Contato • Consumidor • Produto Vendido • Item-base de instalação • Caso • Caso secundário

Algumas ações declarativas disponíveis com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente estão desabilitadas por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar ações declarativas de tipo de caso e tipo de tarefa de caso.

Tradução automática

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

Versões do seletor de tipo de caso

Diferentes versões do seletor de tipo de caso estão disponíveis para os agentes usarem. O administrador do sistema pode configurar as propriedades do sistema para determinar a versão do seletor de tipo de caso que é apresentado aos agentes.

Versões do componente do seletor de tipo de caso

Versão	Descrição
Seleção múltipla	Com a versão de seleção múltipla, o agente seleciona um tipo de caso e, opcionalmente, seleciona uma categoria para restringir as opções disponíveis antes de criar um caso. Um campo de subtipo de categoria também pode ser configurado. Este campo pode ser um campo de lista de seleção ou um campo de referência da tabela Tipo de caso. **Nota:** Se um subtipo não tiver sido configurado para um tipo de caso, o campo de subtipo não será exibido. A versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso é a funcionalidade padrão. Para obter mais informações, consulte Selecionar uma categoria e subtipo para um tipo de caso.
Seleção única	Com a versão de seleção única, o agente seleciona um tipo de caso em uma lista de tipos de caso disponíveis e cria um caso com um clique. O sistema usa o mapeamento de campo configurado para preencher alguns dos campos no formulário de caso. A exibição da versão de seleção única é controlada pela propriedade do sistema *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Quando habilitado, o sistema exibe a versão de seleção única. • Quando desabilitado, o sistema exibe a versão de seleção múltipla. **Nota:** A versão de seleção única só está disponível em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Habilitar a propriedade de seleção única do tipo de caso • Criar uma configuração para o tipo de caso de seleção única
Seleção de serviço de produto	Com a versão Product Service Select, o agente seleciona um produto e/ou um serviço para criar um caso. Para obter

Tradução automática

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

Versões do componente do seletor de tipo de caso

Versão	Descrição
	mais informações, consulte Versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. A exibição da versão de seleção de serviço de produto é controlada pela propriedade do sistema *sn_csm_case_types.service_definition_select*. • Quando habilitado, o sistema exibe a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. • Quando desabilitado, o sistema usa o valor da propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*.

Propriedades de seleção do tipo de caso

As propriedades a seguir determinam qual versão do seletor de tipo de caso é apresentada aos agentes.

Propriedades de versão de um seletor de tipo de caso

Propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar o recurso de seleção única do tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar este recurso para criar um caso de um tipo específico com uma única seleção no seletor de tipo de caso. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitada, um agente pode usar esta versão para criar um registro com base no produto ou serviço selecionado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties] Esta propriedade substitui a propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*.

Tradução automática

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

Propriedades de versão de um seletor de tipo de caso

Propriedade	Descrição
	• Quando definido como verdadeiro, o sistema exibe a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. • Quando definido como falso, o sistema usa o valor da propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como verdadeiras, a propriedade *sn_csm_case_types.service_definition_select* terá precedência. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como falsas, o sistema exibirá a versão de seleção múltipla do seletor de tipo de caso.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Determina o número de produtos e serviços exibidos na versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 25 • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Configuração de definições de serviço para casos e tarefas de caso

O administrador do sistema cria as definições de serviço para casos e tarefas de caso, junto com seus relacionamentos. O gerente de definição de serviço e o administrador de definição de serviço também podem criar essas definições de serviço e relacionamentos.

Para definições de serviço de tarefa de caso, o administrador do sistema pode incluir valores de campo padrão e lógicos que o sistema usa ao criar as tarefas de caso. Para obter mais informações, consulte Configurando definições de serviço.

Versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso

Com a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso, os agentes podem criar casos do tipo correto com base no produto ou serviço selecionado.

A versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso oferece suporte a serviços e a tipos de caso. Esta versão do seletor de tipo de caso torna mais fácil para os agentes encontrarem os serviços disponíveis para um produto. Esta versão do seletor de tipo de caso permite que o agente faça o seguinte:

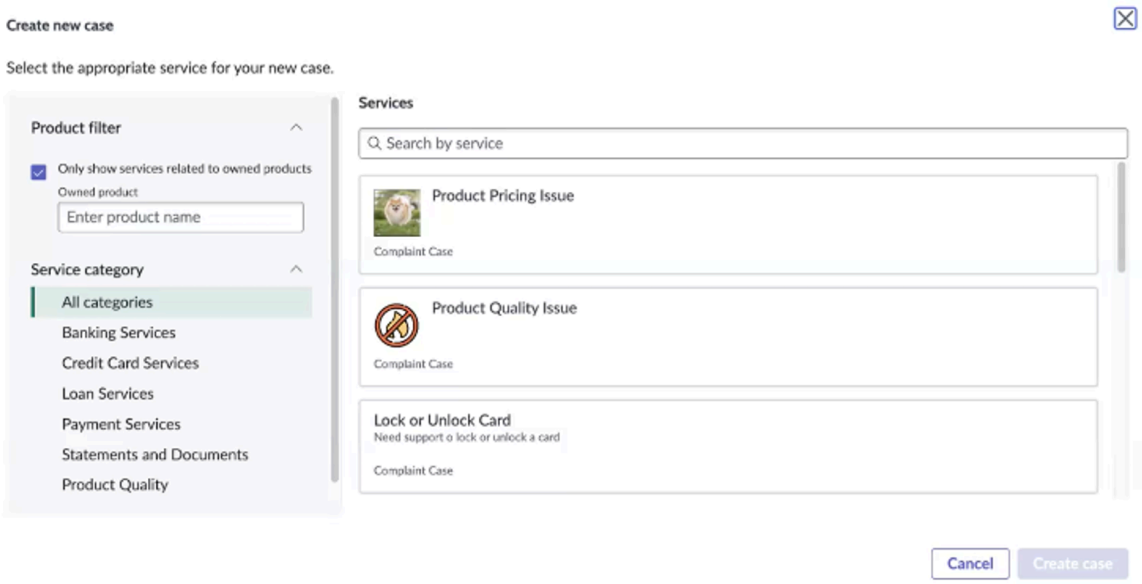
- Selecione um produto em uma lista de produtos de propriedade da conta ou do consumidor e veja os serviços disponíveis para esse produto. Esta lista inclui produtos vendidos e itens-base de instalação.
- Selecione uma categoria de serviços e veja os serviços disponíveis nessa categoria.

Tradução automática

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

- Pesquise um serviço inserindo palavras-chave na caixa de pesquisa.
- Pesquise os serviços disponíveis usando barras de rolagem e paginação.
- Selecione um serviço e crie um caso com base no serviço ou no tipo de caso.

Seletor de tipo de caso (versão de seleção de serviço de produto)



Criação de casos usando a versão de seleção de serviço de produto

O sistema exibe o seletor de tipo de caso quando um agente cria um caso a partir de uma lista ou de um registro. Os campos que estão disponíveis na versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso são orientados por contexto com base em como um agente cria um caso.

Ações do agente que exibem o seletor de tipo de caso

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação em listas de casos e listas de tipo de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros: • Interação • Conta • Contato • Consumidor • Produto Vendido • Item-base de instalação • Caso • Caso secundário

Tradução automática

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

Criação de casos a partir de um registro

Ao criar um caso a partir de um registro, a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso inclui as seguintes seções e campos:

Campos de seleção de serviço de produto

Campo	Descrição
Filtro de produto	Use os campos nesta seção para selecionar um produto
Mostrar somente serviços relacionados a produtos próprios	Esta caixa de seleção controla a exibição do campo **Produto de propriedade** e determina os serviços incluídos na seção Serviços. • Se marcado, o sistema listará os serviços categorizados como pós-vendas que são relevantes para o produto selecionado no campo **Produto próprio**. • Se estiver desmarcado, o sistema listará os serviços categorizados como pré-vendas e gerais.
Produto próprio	Use o campo **Produto de propriedade** para selecionar um produto. Este campo usa pesquisa autocompletável. Coloque o cursor no campo e comece a digitar para exibir uma lista de produtos. A seleção de um produto filtra os serviços disponíveis na seção Serviços. Para produtos vendidos e itens-base de instalação, a primeira linha de uma entrada na lista suspensa **Produto** exibe o nome do produto do registro do modelo do produto. A segunda linha exibe o nome do produto vendido ou item-base de instalação associado ao modelo do produto.
Categoria de serviço	Selecione uma categoria para ver os serviços disponíveis nessa categoria ou selecione **Todas as categorias** para ver todos os serviços disponíveis.
Serviços	Selecione um serviço na seção Serviços. • Os serviços são exibidos em um formato de cartão que mostra o nome do serviço, a descrição e a imagem ou ícone. • Use uma pesquisa de palavra-chave para restringir a lista de serviços disponíveis. • Use as barras de rolagem e a paginação para exibir os serviços disponíveis.

Os agentes podem selecionar **Criar caso** nos registros a seguir, que fornecem contexto sobre os produtos e serviços de sua propriedade.

Tradução automática

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

Tipos de registro com a ação Criar caso

Registro	Descrição
Interação	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do contato ou consumidor.
Conta	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade da conta.
Contato	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do contato e produtos aos quais o contato tem acesso com base no acesso de partes relacionadas.
Consumidor	Os serviços aplicáveis são baseados em produtos de propriedade do consumidor.
Produto Vendido	O campo **Produto de propriedade** é preenchido automaticamente com o modelo de produto do registro de produto vendido.
Item-base de instalação	O campo **Produto de propriedade** será preenchido automaticamente com o modelo do produto se o item-base de instalação estiver mapeado para o modelo do produto. Se não houver nenhum modelo de produto associado ao item-base de instalação, o campo **Produto devido** listará os produtos da conta e do contato.
Caso	
Caso secundário	

Criação de casos a partir de uma lista

Os agentes podem selecionar **Novo** em uma lista de casos ou tipo de caso. Como não há contexto do cliente, os serviços listados incluem todos os serviços disponíveis (pré-venda, pós-venda e geral).

Categorias de serviço

O administrador pode agrupar serviços em categorias para que seja mais fácil para os agentes encontrarem os serviços necessários. As categorias são exibidas na seção Categorias de serviço. Os agentes podem selecionar uma categoria específica para ver os serviços disponíveis nesse grupo ou **Todas as categorias** para ver todos os serviços disponíveis.

Cartões de serviço

A versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso exibe os serviços disponíveis em uma exibição de cartão. Cada cartão pode incluir as seguintes informações de um serviço, dependendo da configuração:

- Nome
- Descrição
- Imagem

Quando um administrador cria uma definição de serviço, ele pode fornecer um nome para o serviço. Eles também podem fornecer uma descrição do serviço e adicionar uma imagem

Tradução automática

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

para representá-lo. Para obter mais informações, consulte Criação de uma definição de serviço.

Como pesquisar serviços no seletor de tipo de caso

Os agentes podem pesquisar os serviços disponíveis para uma categoria selecionada ou para todas as categorias. Esses serviços são exibidos em uma exibição de cartão.

A versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso pode exibir várias páginas de serviços. Ele pode exibir 24 serviços por vez e um total de 200 serviços.

O agente pode executar as seguintes ações:

- Use as barras de rolagem para exibir todos os serviços exibidos.
- Selecione **Mostrar mais** para ver o próximo conjunto de serviços (até um máximo de 200) se houver mais de 24 serviços disponíveis.
- Filtre os serviços exibidos selecionando uma categoria.
- Exibir uma contagem dos serviços disponíveis depois de aplicar um filtro.

Nota: O sistema exibe os serviços aos quais o agente conectado tem acesso.

Quando o agente atinge o limite de 200 serviços, o sistema direciona o agente para refinar os resultados.

Pesquisar um serviço

Os agentes podem pesquisar um serviço inserindo palavras-chave na caixa de pesquisa.

- Uma lista de pesquisas recentes aparece abaixo da caixa de pesquisa
- Os resultados da pesquisa incluem os serviços com nomes ou descrições que contêm as palavras-chave.
- Os resultados são exibidos em uma exibição de cartão.

Criação de um caso para um serviço

Os agentes podem criar casos a partir de listas e registros.

Os agentes podem criar casos selecionando um serviço na versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso e selecionando **Criar caso**.

Os agentes veem a versão de seleção de serviço de produto com o filtro de produto ao criar um caso a partir dos registros a seguir.

- Interação
- Conta
- Contato
- Consumidor
- Produto Vendido
- Base de instalação
- Caso
- Caso secundário

Tradução automática

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

A caixa de seleção **Mostrar somente serviços relacionados a produtos de propriedade** está marcada por padrão.

- Quando selecionado, o agente pode ver os serviços pós-venda.
- Quando desmarcado, o agente pode ver Pré-vendas, Pós-vendas e Serviços gerais.

Se o agente estiver em um registro de Produto vendido ou Base de instalação, o campo **Produto próprio** será preenchido automaticamente.

Se um cliente não tiver ativado a base de instalação:

- A versão Seleção de serviço de produto exibe os campos de tipo **Serviço** e **Caso**.
- O campo **Serviço** lista todos os serviços, incluindo pré-vendas e pós-vendas.
- Os agentes podem selecionar **Criar caso** em um registro de interação, conta, contato ou consumidor e selecionar um tipo de caso no campo **Tipo de caso**.

Configuração do seletor de tipo de caso

A versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso inclui um filtro de produto. Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o seletor de tipo de caso para ocultar este filtro.

Por padrão, esta definição de configuração é falsa. O seletor de tipo de caso exibe o filtro de produto, a caixa de seleção **Mostrar somente serviços relacionados a produtos de propriedade** está vazia e o seletor de tipo de caso mostra todas as definições de serviço disponíveis.

Para ocultar o filtro:

1. No navegador de aplicações, **sys_declarative_action_payload_definition.list** e pressione **Enter**.
2. Na coluna Chave, selecione **CREATE_CASE_TYPE**.
3. No campo **Carga**, localize a configuração **hideProductFilter**.
4. Altere o valor da configuração de falso para verdadeiro e selecione **Atualizar**.

Quando esta definição de configuração é verdadeira, o seletor de tipo de caso não exibe o filtro de produto. O seletor de tipo de caso mostra todas as definições de serviço disponíveis.

Seletor de tipo de tarefa de caso

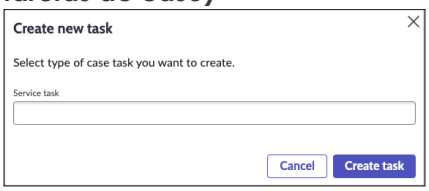
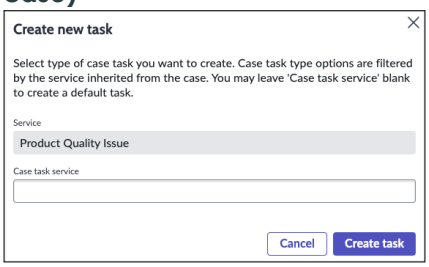
O seletor de tipo de tarefa de caso é um componente que fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma maneira de criar os tipos corretos de tarefas enquanto trabalham em casos.

Usando o seletor de tipo de tarefa de caso, os agentes podem selecionar serviços e criar tarefas de caso especificamente para esses serviços. As seleções que um agente pode fazer no seletor de tipo de tarefa de caso dependem de onde ele cria uma tarefa de caso.

Tradução automática

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

Opções do seletor de tarefa do tipo de caso

Quando um agente cria uma tarefa de caso a partir de uma lista de tarefas de caso, ele pode selecionar um serviço no seletor de tipo de tarefa de caso.	**Seletor de tipo de tarefa de caso (exibição de lista de tarefas de caso)** 
Quando um agente cria uma tarefa de caso a partir de um registro de caso, o seletor de tipo de tarefa de caso mostra os serviços relacionados com base no tipo de caso.	**Seletor de tipo de tarefa de caso (exibição de registro de caso)** 

Um agente que está trabalhando em um caso ou em um tipo de caso pode criar tarefas de caso das maneiras a seguir.

Como criar tarefas de caso

Selecionar **Novo** em uma lista de tarefas de caso	O campo **Tarefa de serviço** no seletor de tipo de tarefa de caso mostra todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
Selecione **Novo** na guia da lista relacionada Tarefas em um registro de caso	O campo **Serviço** é preenchido automaticamente com o serviço de caso. O campo **Serviço de tarefa de caso** lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. Se o caso não tiver serviço, o campo **Tarefa de serviço** mostrará todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.
Selecione o ícone **+** na lista de tarefas de registros relacionados no componente Registros relacionados dinâmicos	O campo **Serviço de tarefa de caso** no seletor de tipo de tarefa de caso mostra os seguintes serviços: • Os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. • Os serviços relacionados em que a tabela de destino do serviço é Tarefa de caso e extensões da Tarefa de caso.

Tradução automática

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

Como criar tarefas de caso

Selecione **Criar tarefa** em uma fase do playbook de caso	O campo **Serviço** é preenchido automaticamente com o serviço de caso. O campo **Serviço de tarefa de caso** lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso.
Selecione **Criar tarefa** no visualizador de atividades	O campo **Serviço** é preenchido automaticamente com o serviço de caso. O campo **Serviço de tarefa de caso** lista os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso.

Algumas ações declarativas disponíveis com o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente estão desabilitadas por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar ações declarativas de tipo de caso e tipo de tarefa de caso.

Configuração de definições de serviço para casos e tarefas de caso

O administrador do sistema cria as definições de serviço para casos e tarefas de caso, junto com seus relacionamentos. O gerente de definição de serviço e o administrador de definição de serviço também podem criar essas definições de serviço e relacionamentos.

Para definições de serviço de tarefa de caso, o administrador do sistema pode incluir valores de campo padrão e lógicos que o sistema usa ao criar as tarefas de caso. Para obter mais informações, consulte Configurando definições de serviço.

Tipo de caso de integração

Os agentes podem usar o tipo de caso de integração para capturar os detalhes ao integrar clientes para um produto ou serviço.

O tipo de caso de integração inclui um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida do processo de integração.

Os casos de integração usam o prefixo ONB no número do caso. Por exemplo, ONB0001007. Os casos de integração aparecem no módulo Casos de integração nas seguintes listas:

- Meus casos de integração
- Todos os casos de integração
- Casos de integração não atribuídos
- Casos de integração escalonados

Ao criar um caso, os agentes podem selecionar **Integração do cliente** na lista de tipos de caso disponíveis.

Criação de casos de integração para clientes novos ou existentes

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar casos para integrar novos clientes ou clientes existentes para novos produtos.

O formulário de caso de integração inclui a caixa de seleção **Novo cliente**. Os agentes podem habilitar esta caixa de seleção para exibir a seção Informações do novo cliente no formulário Caso. Esta seção de formulário inclui campos que você pode usar para coletar informações e criar um registro de cliente.

Nota: Um novo cliente não tem uma conta, contato ou registro de consumidor existente.

Tradução automática

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

Se um caso existente já tiver os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** preenchidos, a caixa de seleção **Novo cliente** será desativada.

Ao salvar um caso de integração:

- Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver habilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** não serão necessários para salvar o caso.
- Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver inativa, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** serão necessários para salvar o caso.

Seção de formulário de informações do novo cliente

A seção de formulário Informações do novo cliente inclui campos que os agentes podem usar para coletar informações. Essas informações são usadas para criar um registro de cliente. Esses campos incluem:

- Tipo de cliente: empresarial ou individual
- Nome comercial: obrigatório quando o tipo de cliente for Comercial
- Nome de usuário: obrigatório quando o tipo de cliente é Individual
- Número de telefone
- E-mail

Membros adicionais

O tipo de caso de integração inclui a lista relacionada **Membros adicionais** no formulário Caso. Os agentes podem usar esta lista relacionada para criar os usuários ou entidades de negócios que devem ser incluídos no caso de integração.

Os membros adicionais podem ser qualquer um dos seguintes:

- Contas
- Contatos
- Consumidores

Os agentes selecionam informações dos seguintes campos ao adicionar um membro a um caso de integração:

- Tipo: o tipo de usuário a ser adicionado. Por exemplo, um proprietário conjunto, um beneficiário ou uma subconta.
- Nome: o nome do contato, consumidor ou conta.

Nota: Se estiver usando o playbook de integração, o usuário também será adicionado ao cartão de informações do membro na etapa Adicionar membros adicionais da fase Iniciação.

Fases e estados do tipo de caso de integração

Um caso de integração passa por várias fases e estados enquanto o agente trabalha para a resolução do caso.

Um caso de integração tem seis fases:

- Iniciar
- Pré-aprovação
- Captura de dados

Tradução automática

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

- Due diligence
- Resolver
- Encerrar

Conforme um caso de integração passa pelas fases listadas anteriormente e em direção a uma resolução, o status do caso é atualizado. Fase e status estão relacionados entre si, conforme descrito na tabela a seguir.

Fases e status do caso de integração

Fase	Status	Descrição
Iniciar	Novo(a)	Um caso de integração é criado na fase **Iniciação** com um status de **Novo**. Um caso de integração só pode estar no estado **Novo** durante a fase de Iniciação.
Iniciar	Aberto	O estado de um caso de integração muda para **Aberto** quando o caso é atribuído a um agente.
Pré-aprovação	• Aberto • Aguardando Informações	Na fase de pré-aprovação, um caso de integração pode estar nos estados **Aberto** ou **Aguardando informações**. O caso passa para o estado **Aguardando informações** quando um agente seleciona **Solicitar informações**.
Captura de dados	• Aberto • Aguardando Informações	Na fase Captura de dados, um caso de integração pode estar nos estados **Aberto** ou **Aguardando informações**. O caso passa para o estado **Aguardando informações** quando um agente clica em **Solicitar informações**.
Due diligence	• Aguardando Informações • Sob revisão	Na fase de diligência prévia, um caso de integração pode estar nos estados **Aguardando informações** ou **Em revisão**. O caso passa para o estado **Aguardando informações** quando um agente seleciona **Solicitar informações**. O caso passa para o estado **Em revisão** quando um agente seleciona **Enviar para revisão**.
Resolver	• Revisão Concluída • Resolvido	Na fase Resolver, um caso de integração pode estar nos estados **Revisão concluída** ou **Resolvido**. O caso passa para o estado **Revisão concluída** quando um agente clica em **Revisão concluída**. O caso passa para o estado **Resolvido** quando um agente seleciona **Propor solução**.
Encerrar	Encerrado	O caso está encerrado.

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

Componentes instalados com tipos de caso

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types), incluindo componentes que oferecem suporte ao recurso de definições de serviço.

Tabelas instaladas com tipos de caso

As tabelas a seguir são instaladas com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Tabelas adicionadas com tipos de caso

Tabela	Descrição
Tipo de Caso [sn_case_type]	Esta tabela armazena os tipos de caso definidos. Para obter mais informações, consulte Tipos de caso de Atendimento ao cliente.
Definição do serviço [sn_case_type_selection]	Esta tabela armazena as definições de serviço definidas. O recurso de definição de serviço adiciona os seguintes campos à tabela Definição de serviço: • Caminho de domínio • Gerador de registro do Playbook • Ativo • Número Para obter mais informações, consulte Definições de serviço.
Categoria de definição de serviço [sn_csm_case_types_service_category]	Esta tabela armazena as categorias criadas para definições de serviço.
Relacionamentos da categoria de definição de serviço [sn_csm_case_types_service_category_rel]	Esta tabela armazena as definições de serviço associadas a uma categoria de definição de serviço.
Relacionamento do serviço de produto [sn_csm_case_types_product_service_rel]	Esta tabela armazena os produtos que estão vinculados a uma definição de serviço. Para obter mais informações sobre esses relacionamentos, consulte Associar um produto a uma definição de serviço.
Relação entre serviços [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	Esta tabela armazena relacionamentos que foram configurados entre serviços. Por exemplo, serviços relacionados que foram adicionados a uma definição de serviço. Para obter mais informações sobre esses relacionamentos, consulte .

Tradução automática

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

Tabelas adicionadas com tipos de caso

Tabela	Descrição
Relacionamento de serviço de catálogo [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	Esta tabela armazena os itens do catálogo que estão vinculados a uma definição de serviço. Para mais informações, consulte Configuração de itens do catálogo para uma definição de serviço.

Funções instaladas com tipos de caso

As seguintes funções de definição de serviço são instaladas com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Função de administrador das tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar, atualizar e excluir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gerenciador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Função de gerente para as tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar e atualizar definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_repor • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de relatório de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fornece acesso de exibição de relatório a tabelas relacionadas à definição de serviço.	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Visualizador de todas as tabelas de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Fornece acesso de exibição às tabelas de definição de serviço. Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	Nenhum(a)

Propriedades instaladas com tipos de caso

As propriedades a seguir são adicionadas com o plug-in Customer Service Case Types. Essas propriedades controlam a versão da tela do seletor de tipo de caso que é exibida para os agentes. Para obter mais informações, consulte Tela do seletor de tipo de caso.

Propriedades instaladas com tipos de caso

Propriedade	Descrição
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar o recurso de seleção única do tipo de caso em Espaço configurável do CSM. Quando habilitado, um agente pode usar este recurso para criar um caso de um tipo específico com uma única seleção na tela do seletor de tipo de caso. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Defina esta propriedade como verdadeira para habilitar a versão de seleção de serviço de produto da tela do seletor de tipo de caso. Quando habilitado, um agente pode usar esta tela para criar um registro com base no produto ou serviço selecionado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties] Esta propriedade substitui a propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com tipos de caso

Propriedade	Descrição
	• Quando definido como verdadeiro, o sistema exibe a tela Seleção de serviço de produto. • Quando definido como falso, o sistema usa o valor da propriedade *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como verdadeiras, a propriedade *sn_csm_case_types.service_definition_select* terá precedência. • Se ambas as propriedades estiverem definidas como falsas, o sistema exibirá a tela de seleção múltipla.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Determina o número de produtos e serviços exibidos na tela de seleção de serviço de produto. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 25 • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_csm_case_types.get_case_types_roles	Armazena as funções de administrador e agente que podem acessar o Seletor de tipo de caso e a API getCaseTypes. As funções são listadas no campo **Valor** em uma lista separada por vírgulas. Para adicionar uma função, anexe a função no final da lista. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** itil,admin,sn_customerservice_agent,sn_customerservice.co • **Local:** tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

Pontos de extensão instalados com tipos de caso

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

O ponto de extensão CSMServiceDefinitionIntegrations retorna uma lista de produtos que está disponível para os agentes no campo **Produto** na versão Seleção de serviço de produto da tela do seletor de tipo de caso. Pronto para uso, esta lista é baseada

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

no contexto do cliente e exibe os produtos vendidos e os itens-base de instalação de propriedade do cliente.

Para acessar este ponto de extensão, navegue até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script** e selecione **CSMServiceDefinitionIntegrations**.

Para modificar este ponto de extensão:

1. Selecione o link relacionado **Criar implementação** no registro de ponto de extensão.
2. Modifique o campo **Script** e adicione uma API para retornar informações do produto.
3. Selecione **Atualizar**.

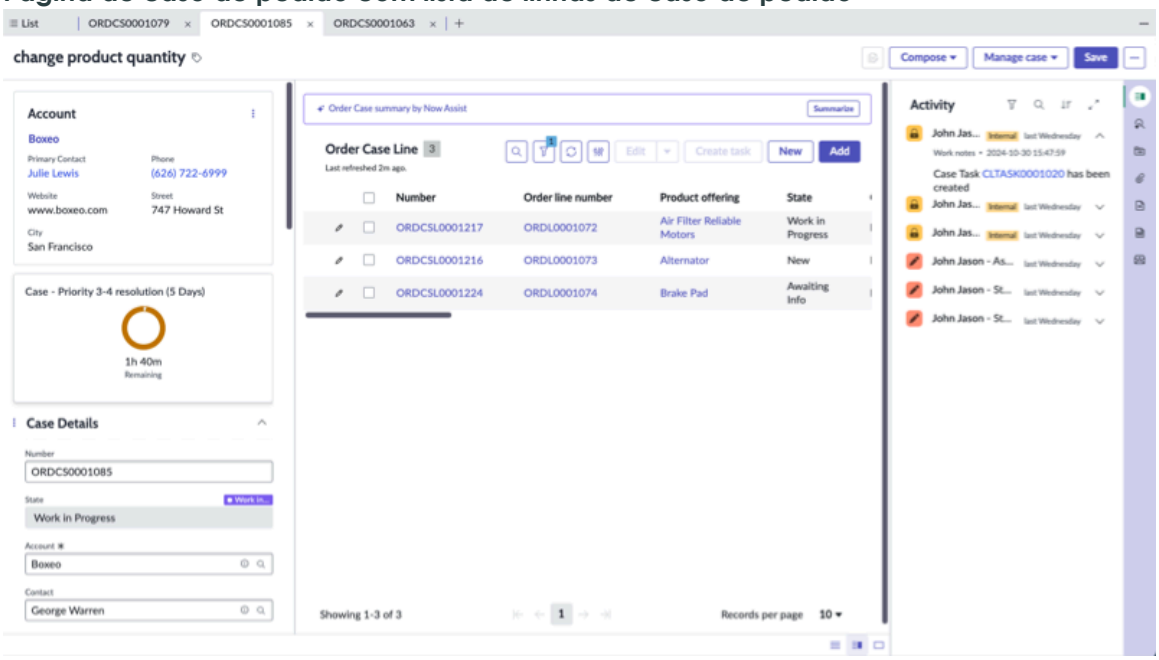
   O sistema adiciona a implementação à lista relacionada Implementações no registro de ponto de extensão.

Nota: A implementação com o número **de pedido** mais baixo é usada para retornar a lista de produtos.

Gestão de casos de operações de pedido

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido permite que os agentes de atendimento ao cliente criem casos para vários pedidos de clientes ou para produtos específicos em um pedido.

Página de caso de pedido com lista de linhas de caso de pedido



A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui o tipo de caso Pedidos. Este tipo de caso fornece a capacidade de fazer referência a vários pedidos ou linhas de pedido como itens de linha de caso em um registro de caso de pedido. Ao usar itens de linha de caso, os agentes podem rastrear vários problemas para o mesmo caso de pedido e resolver os problemas em cada item de linha de caso de forma independente antes de resolver e fechar o caso de pedido.

Use casos de pedido para lidar com problemas como solicitações de pedido de mudança, incluindo mudanças nas quantidades solicitadas ou solicitações de envio agilizado ou outros problemas relacionados ao pedido. Com esta aplicação, os agentes podem:

Tradução automática

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

- Crie novos casos de pedido e adicione os pedidos solicitados ou linhas de pedido ao caso como itens de linha de caso.
- Adicione ou remova pedidos ou linhas de pedido de casos de pedido existentes.
- Edite itens de linha de caso existentes ou crie novos itens de linha de caso para casos de pedido.
- Revise as mudanças que foram solicitadas nos itens de linha do caso.
- Crie tarefas para itens de linha de caso e atribua-as a outros agentes ou membros da equipe.
- Gerencie e rastreie as solicitações e as ações realizadas para atender aos pedidos.
- Resolva os itens de linha de caso individual antes de resolver o caso.

Benefícios do uso de casos de pedido

As empresas podem encontrar problemas de pedido por vários motivos, como discrepâncias no inventário, problemas de processamento de pagamento ou erros de envio e entrega. Problemas de pedido também podem resultar de erros de entrada do cliente ou mudanças nas necessidades do cliente, como envio mais rápido ou mudanças de quantidade. A tabela a seguir fornece alguns exemplos desses problemas e dos casos de pedido resultantes.

Exemplos de casos de pedido

Motivo	Solicitação/problema	Exemplo de caso de pedido
Mudança na quantidade	Um cliente deseja aumentar ou diminuir a quantidade de um item em seu pedido.	Um caso de pedido é criado para documentar a solicitação e confirmar a disponibilidade de estoque.
Mudança na data de entrega	Um cliente solicita a mudança da data de entrega do pedido.	Um caso de pedido é criado para coordenar com a logística e confirmar a nova programação de entrega.
Mudança de endereço	Um cliente precisa atualizar o endereço de envio após fazer o pedido.	Um caso de pedido é criado para garantir que a mudança seja processada antes do envio.
Discrepância de preço	Um cliente nota que o preço cobrado é diferente do preço acordado.	Um caso de pedido é criado para investigar e corrigir o faturamento.
Item incorreto solicitado	Um cliente recebeu o produto errado.	Um caso de pedido é criado para iniciar o processo de devolução e garantir que o item correto seja enviado.
Cancelamento de linhas de pedido	Um cliente deseja cancelar itens específicos em seu pedido.	Um caso de pedido é criado para confirmar quais itens podem ser cancelados e atualizar o pedido de acordo.

Tradução automática

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

Visão geral da criação de um caso de pedido

A tabela a seguir fornece uma visão geral do processo para criar um caso de pedido. Para obter etapas detalhadas, consulte Criar um caso de pedido.

Etapas para criar um caso de pedido

Etapa	Descrição
Criação de um caso de pedido	Um agente pode criar um caso de pedido das seguintes maneiras: • Selecionar **Criar caso** a partir de um pedido do cliente. • Selecionar **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente (depois de selecionar uma ou mais linhas de pedido). • Selecionar **Criar caso** a partir de um registro de interação. • Selecionar **Novo** na exibição de lista de Casos de pedido.
Seleção de um serviço	Depois de iniciar um caso de pedido, o agente seleciona um serviço relacionado ao pedido no modal do seletor de tipo de caso. Este modal exibe os serviços que estão disponíveis para casos de pedido, como Solicitação de mudança de ordem de vendas ou Contestação de ordem de vendas.
Preencher detalhes no formulário de admissão Criar novo caso de pedido	Selecionar **Criar caso** no modal do seletor de tipo de caso exibe o formulário de admissão em que o agente pode inserir os seguintes detalhes do caso de pedido: • **Conta**: a conta do pedido. • **Escopo da solicitação**: o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos completos. • **Número do pedido**: o número do pedido associado ao caso de pedido. • **Descrição resumida**: uma breve descrição do caso de pedido. Dependendo de onde o agente cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente.

Tradução automática

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

Etapas para criar um caso de pedido

Etapa	Descrição
Exibição do registro de caso de pedido	Selecionar **Salvar** no formulário de admissão cria o registro de Caso de pedido no estado Rascunho. A partir deste registro, os agentes podem: • Adicione pedidos ou linhas de pedido ao caso de pedido. • Exclua pedidos ou linhas de pedido do caso de pedido. • Crie novos itens de linha de caso de pedido. • Edite os detalhes dos itens de linha do caso de pedido. • Atribua itens de linha de caso de pedido a si próprios. • Crie tarefas para itens de linha de caso de pedido.
Enviando o registro de caso de pedido	Selecionar **Enviar** no registro Caso de pedido move o caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido para o estado Novo. Uma vez no estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de pedido. Isso inclui a criação de tarefas para itens de linha de caso de pedido, a atribuição a outros agentes ou membros da equipe e o monitoramento do andamento do caso.

Plug-in Order Operations Case Management

A Gestão de casos de operações de pedido (com.sn_order_case) é uma aplicação de gestão de casos para lidar com solicitações de suporte em pedidos ou linhas de pedido. Esta aplicação permite que os clientes processem serviços relacionados a pedidos, como mudanças de pedidos em curso, consultas de pedidos e solicitações de contestação de pedidos. Ele fornece um tipo de caso de pedido que inclui itens de linha de pedido que precisam de mudanças, fluxos de trabalho e experiências de agente e cliente.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui exibições de lista para Espaço configurável do CSM e IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM, expanda a categoria de lista **Casos de pedido** na guia Listas.
- Em IU principal, navegue até **Tudo** > **Gestão de pedidos de clientes** > **Casos de pedidos**.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido também inclui tabelas, funções, definições de serviço e outros componentes. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de casos de operações de pedido.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido está disponível na ServiceNow Store.

Tradução automática

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

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 .

Informações relacionadas

Linhas de caso e fluxos de trabalho

Páginas de caso de pedido

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui páginas de registro que exibem casos de pedido e itens de linha de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido permite que os agentes criem casos de pedido que fazem referência a pedidos e linhas de pedido do cliente. Usando casos de pedido, os agentes podem gerenciar e rastrear solicitações de clientes e as ações tomadas para atender a essas solicitações.

Os casos de pedido contêm itens de linha de caso de pedido, que representam vários pedidos completos ou várias linhas de pedido de um único pedido. A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui as seguintes páginas de registro para exibir essas informações no espaço.

Páginas de registro de caso de pedido

Página	Descrição
Página de admissão Criar novo caso de pedido	Quando um agente inicia um caso de pedido e seleciona um serviço no modal do seletor de tipo de caso, o sistema exibe a página de admissão Criar novo caso de pedido. O agente usa esta página para inserir informações básicas sobre o caso de pedido, como conta, número do pedido e escopo da solicitação e, em seguida, criar o caso.
Página de registro de caso de pedido	A página Registro de caso de pedido exibe o caso de pedido e uma lista dos itens de linha do caso de pedido. O agente usa esta página para fazer o seguinte: • Exibir detalhes sobre o caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido. • Adicione ou remova pedidos ou linhas de pedido do caso de pedido como itens de linha do caso de pedido. • Crie novos itens de linha de caso de pedido.

Tradução automática

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

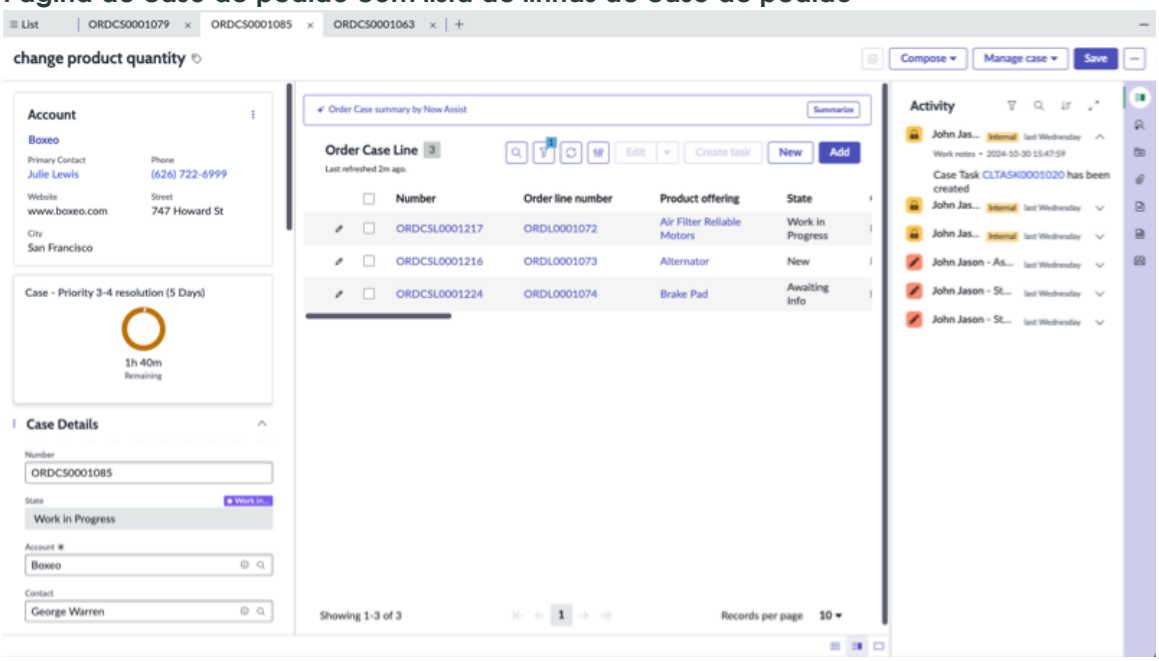
Páginas de registro de caso de pedido

Página	Descrição
	• Editar detalhes do item de linha do caso de pedido. • Crie tarefas para itens de linha de caso de pedido.
Página de registro do item de linha do caso de pedido	A página de registro do item de linha do caso de pedido exibe informações sobre um item de linha do caso de pedido. O agente usa esta página para exibir e editar informações sobre o item de linha do caso de pedido, incluindo detalhes do item de linha do caso, quantidades solicitadas e solicitadas e informações de envio.

Página de registro de caso de pedido

A página Registro de caso de pedido exibe informações sobre casos de pedido e a lista associada de itens de linha de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.

Página de caso de pedido com lista de linhas de caso de pedido



Os agentes de atendimento ao cliente usam esta página para fazer o seguinte:

- Exibir detalhes sobre o caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido.
- Adicione ou remova pedidos ou linhas de pedido do caso de pedido como itens de linha do caso de pedido.
- Crie novos itens de linha de caso de pedido.
- Editar detalhes do item de linha do caso de pedido.
- Crie tarefas para itens de linha de caso de pedido.

Tradução automática

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

Componentes da página de registro de caso de pedido

A página de registro de caso de pedido inclui os seguintes componentes:

Componente	Descrição
Cabeçalho do formulário de caso de pedido	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso de pedido. Se não houver uma descrição resumida, ele exibirá o número do caso de pedido. O título do formulário também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Barra de ação de caso de pedido	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso de pedido. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso de pedido e outros atributos. • **Ações em andamento**: este ícone fornece uma lista de caixas de diálogo não modaisminimizadas. Inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nessa lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário, anotação de trabalho ou e-mail minimizado. • **Compor**: componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Gerenciar caso**: execute ações de gestão de casos, como solicitar informações ou propor uma solução. • **Salvar**: salva as mudanças no registro de caso de pedido. • **Mais ações**: execute ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.
Pesquisa de conta	Os agentes podem usar o componente de pesquisa de conta para fazer o seguinte: • Pesquise uma conta. • Vincular ou desvincular uma conta. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para ligar. O componente de pesquisa de conta exibe informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, endereço e telefone.
ANS	Exibe ANS ativos para o caso de pedido, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.
Detalhes do caso	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para:

Tradução automática

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

Componente	Descrição
	• Detalhes do caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece acima da lista Linha de caso de pedido. Quando um agente abre um caso de pedido, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso de pedido. • Gerar anotações de resolução de caso de pedido. • Gerar artigos de conhecimento. • Gerar recomendação de resposta de e-mail. **Nota:** O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada.
Lista de linhas de caso de pedido	O componente da lista Linha de caso de pedido exibe os itens de linha do caso de pedido associados ao caso de pedido. Itens de linha de caso de pedido podem ser criados para pedidos ou linhas de pedido. • Se um caso de pedido for criado para um ou mais pedidos, o sistema converterá o cabeçalho de cada pedido do cliente em um item de linha de caso. • Se um caso de pedido for criado para uma ou mais linhas de pedido de um único pedido, o sistema converterá as linhas de pedido selecionadas do pedido do cliente em itens de linha de caso nesse caso de pedido.
Barra de ação da linha de caso de pedido	A barra de ação da linha de caso de pedido contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de linha de caso de pedido. • **Novo**: abre um registro de Criar nova linha de caso de pedido em uma guia separada. Preencha os campos e selecione **Salvar** para adicionar o item de linha do caso de pedido à lista. • **Adicionar**: exibe um dos seguintes modais, dependendo da origem do caso de pedido: ◦ Adicionar linhas de pedido ao caso ◦ Adicionar pedidos ao caso

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

Componente	Descrição
	Selecione um ou mais pedidos ou linhas de pedido e selecione **Adicionar** para adicionar os pedidos ou linhas de pedido selecionados à lista Linha de caso de pedido. • **Criar tarefa**: cria uma tarefa para o item de linha do caso de pedido selecionado em uma guia separada. Preencha os campos no registro Criar nova tarefa de linha de caso e selecione **Salvar**. Depois de selecionar um item de linha de caso de pedido, os agentes podem editar seus detalhes, atribuí-lo a si próprios ou excluir o item de linha. • **Editar**: exibe os detalhes do item de linha do caso de pedido selecionado em um painel. Faça as mudanças necessárias e selecione **Atualizar** na parte inferior do painel. • **Atribuir a mim**: atribui o item de linha do caso de pedido selecionado ao usuário atual. • **Excluir**: exclui o item de linha do caso de pedido selecionado. Selecione **Excluir tudo** na janela pop-up de confirmação.
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso de pedido. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades de caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre atividades individuais. A página Registro de caso de pedido usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails. Para obter mais informações, consulte a seção Compondo e-mails, comentários e anotações de trabalho.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Registro de caso de pedido inclui as seguintes guias. • Fluxo de atividades • Anexos • Pesquisa de ações recomendadas • Listas relacionadas • Modelos de e-mail • Modelos de resposta • Modelos de formulário Para obter mais informações sobre listas relacionadas, consulte a seção Listas relacionadas da página de registro de caso de pedido.

Tradução automática

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

Componente	Descrição
	Nota: A aplicação Gestão de casos de operações de pedido não inclui modelos de resposta. Para configurar um modelo de resposta, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta .

Configurações da página de registro do caso de pedido

A página Registro de caso de pedido inclui as seguintes configurações.

Configurações da página de registro do caso de pedido

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitar a caixa de seleção **Ativa** torna a página disponível para o público selecionado. A página Registro de caso de pedido está ativa por padrão. A configuração ativa combinada com a ordem das páginas determina a página que o espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da página de registro de caso de pedido é -1000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A página de registro de caso de pedido tem a seguinte condição: **table=sn_order_case** Esta condição limita o uso da página de registro de Caso de pedido a registros da tabela Caso de pedido [sn_order_case] e tabelas que estendem a tabela Caso de pedido.
Público	O público determina quem pode ver uma página de registro. A página de registro de caso de pedido não tem um público especificado. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página de caso de linha de frente**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Tradução automática

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

Listas relacionadas à página de registro de caso de pedido

As listas relacionadas aparecem na guia Listas relacionadas no painel lateral contextual.

O componente de listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas a casos de pedido. Este componente usa um formato acordeão expansível. Os agentes podem expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

1. Tarefas de Caso
2. Linhas do Caso de Pedido
3. Tarefas de pedido
4. ANS
5. E-mails
6. E-mails de rascunho
7. Conhecimento
8. Lacunas de conhecimento
9. Casos secundários

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista, até um máximo de 8 cartões.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá uma opção Mostrar mais.

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Atualizar**: atualiza os itens na lista.
- **Criar**: abre um registro em branco em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- **Exibir tudo**: abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais**: é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Redação de e-mails, comentários e anotações de trabalho

A página de registro de caso de pedido usa caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.

Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que aparece em um espaço como uma sobreposição sobre o conteúdo da janela principal. Essa sobreposição permite que os usuários interajam com o conteúdo da janela e o conteúdo de sobreposição ao mesmo tempo.

O grupo de ações Compor na página Registro de caso de pedido inclui:

- Redigir comentários
- Compor E-mail
- Compor anotações de trabalho (privado)

Essas ações iniciam as caixas de diálogo não modais correspondentes (o comportamento é o mesmo da página de caso de linha de frente).

Tradução automática

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

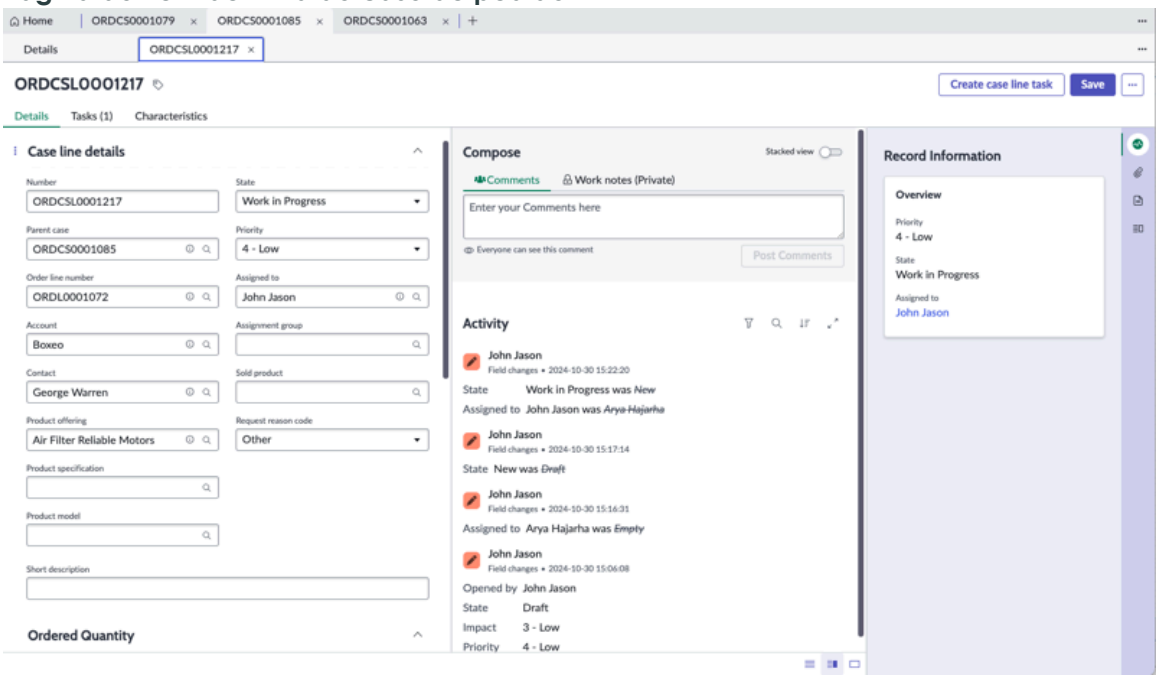
Os modelos de e-mail devem ser acessados na caixa de diálogo de e-mail.

Para obter mais informações sobre como compor e-mails, comentários e anotações de trabalho, consulte Caixas de diálogo não modais.

Página do item de linha do caso de pedido

A página Item de linha de caso de pedido exibe informações sobre um item de linha de caso de pedido associado a um caso de pedido em Espaço configurável do CSM.

Página do item de linha do caso de pedido



O registro de item de linha de caso de pedido mostra os detalhes de um item de linha de caso de pedido, incluindo informações do cliente e do produto, a mudança solicitada na quantidade solicitada, o local de envio e as datas estimadas. Este registro também inclui os seguintes componentes:

- Guia Detalhes: exibe os detalhes do item de linha do caso, incluindo informações de pedido e conta, quantidades encomendadas e solicitadas e informações de envio.
- Guia Tarefas: exibe as tarefas criadas para o item de linha do caso.
- Guia Características: exibe as características específicas do item de linha do caso.
- Painel lateral contextual: o painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Registro de linha do caso de pedido inclui as seguintes guias.
  - Informações de registro
  - Anexos
  - Modelos

Página de admissão de caso de pedido

Os agentes de atendimento ao cliente usam a página de admissão de caso de pedido para capturar as informações iniciais ao criar um novo caso de pedido.

O agente inicia um caso de pedido de uma das seguintes maneiras:

Tradução automática

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

- Selecionar **Criar caso** a partir de um pedido do cliente.
- Selecionar **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente.
- Selecionar **Criar caso** a partir de um registro de interação.
- Selecionar **Novo** na exibição de lista de Casos de pedido.

O sistema exibe a página Entrada de caso de pedido depois que o agente seleciona um serviço relacionado a pedidos no modal do seletor de tipo de caso. O agente pode inserir os seguintes detalhes do caso de pedido:

- **Conta**: a conta do pedido.
- **Escopo da solicitação**: o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos completos.
- **Número do pedido**: o número do pedido associado ao caso de pedido. Este campo é obrigatório para casos criados a partir da lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente.
- **Descrição resumida**: uma breve descrição do caso de pedido.

Dependendo de onde o agente cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente. Por exemplo, o **Escopo da solicitação** exibe o seguinte:

- **Itens de linha específicos, pedido único**: se o agente selecionar **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente.
- **Vários pedidos**: se o agente selecionar **Criar caso** a partir de um pedido do cliente.

Depois de salvar o registro de admissão, o agente pode ver a página Registro de caso de pedido com os itens de linha do caso criados a partir de pedidos do cliente ou linhas de pedido do cliente.

Caso de pedido e estados do item de linha do caso de pedido

Casos de pedido e itens de linha de caso de pedido passam por vários estados diferentes enquanto os agentes trabalham para resolver as linhas de caso individuais nos casos de pedido.

Estados do caso de pedido

Os casos de pedido podem estar nos estados listados na tabela a seguir. As ações disponíveis no registro de caso de pedido permitem que os agentes movam casos de um estado para outro.

Estados do caso de pedido

Estado	Descrição
Rascunho	O caso de pedido está no estado Rascunho. Selecione **Enviar** na página de registro de caso de pedido para mover o caso de pedido e todos os itens de linha de caso de pedido que estão atualmente no estado Rascunho para Novo.
Novo(a)	O caso de pedido foi enviado e está no estado Novo. Selecione **Atribuir a mim** na página de registro para atribuir o caso ao usuário conectado e mover o caso de pedido e

Tradução automática

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

Estados do caso de pedido

Estado	Descrição
	todos os itens de linha de caso de pedido atualmente no estado Novo para Trabalho em andamento.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no caso de pedido. Selecione as seguintes ações: • **Solicitar informações**: use esta ação para solicitar informações adicionais do contato ou do consumidor. O estado muda para Aguardando informações. • **Resolver caso**: use esta ação para propor uma resolução ao contato ou consumidor. O estado muda de Trabalho em andamento para Resolvido.
Aguardando Informações	O agente está aguardando o contato fornecer as informações solicitadas para o caso de pedido. Selecione **Informações recebidas** para mover o caso de pedido de volta para Trabalho em andamento.
Resolvido	O agente propôs uma resolução para o caso de pedido ao contato. Selecione **Fechar caso** na página de registro para mover o caso de pedido para Encerrado.
Encerrado	O caso de pedido foi resolvido e a resolução foi aceita pelo contato. Quando todos os itens de linha de caso de um caso de pedido estão em um estado terminal, o caso pode ser definido como Encerrado. Os estados do terminal incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Cancelado	O caso de pedido foi cancelado. Selecione **Cancelar** para cancelar um caso de pedido. **Nota:** Você só pode cancelar casos de pedido no estado Rascunho.

Estados do item de linha do caso de pedido

Os itens de linha do caso de pedido podem estar nos estados listados na tabela a seguir. Os itens de linha de caso em um caso de pedido podem estar em estados diferentes enquanto o agente trabalha para resolver cada problema.

Tradução automática

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

Estados do item de linha do caso de pedido

Estado	Descrição
Rascunho	O item de linha do caso de pedido está no estado Rascunho. Quando um caso de pedido é criado e está no estado Rascunho, os itens de linha do caso de pedido associado também estão no estado Rascunho.
Novo(a)	O item de linha do caso de pedido está no estado Novo. Quando um caso de pedido é enviado e movido para o estado Novo, os itens de linha do caso de pedido associado que estão atualmente no estado Rascunho também são movidos para o estado Novo.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no item de linha do caso de pedido.
Aguardando Informações	O agente atribuído solicitou informações adicionais sobre o item de linha do caso de pedido e está aguardando uma resposta.
Resolvida - Aceita	A mudança no item de linha do caso de pedido foi aceita.
Resolvida - Negada	A mudança no item de linha do caso de pedido foi negada.
Cancelado(a)	O item de linha do caso de pedido foi cancelado.

Sincronizar o estado de um caso de pedido com os itens de linha do caso de pedido

Mudanças de estado para um caso de pedido podem resultar em mudanças de estado para os itens de linha do caso de pedido associados. Essas mudanças são detalhadas na tabela a seguir.

Caso de pedido e estados do item de linha do caso de pedido

Estado do caso de pedido	Tata do item de linha do caso de pedido
Rascunho	Salvar um novo caso de pedido cria o caso no estado Rascunho. Os itens de linha do caso de pedido também são criados no estado Rascunho.
Novo(a)	Quando um agente envia um caso de pedido, o estado é atualizado de Rascunho para Novo. Os estados dos itens de linha de caso de pedido associados que estão atualmente no estado Rascunho também são definidos como Novos.
Trabalho em andamento	Quando um agente seleciona **Atribuir a mim** em um caso de pedido no estado Novo, o estado é atualizado de Novo para Trabalho em andamento. Os estados dos itens de linha de caso de pedido associados também são definidos como Trabalho em andamento.

Tradução automática

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

Caso de pedido e estados do item de linha do caso de pedido

Estado do caso de pedido	Tata do item de linha do caso de pedido
	Se algum dos itens de linha do caso estiver definido como Trabalho em andamento, o caso também será definido como Trabalho em andamento.
Resolvido	Se um caso estiver definido como Resolvido, o status de cada um dos itens de linha do caso também será definido como Resolvido. Se todos os itens de linha do caso estiverem Resolvidos, o caso será definido como Resolvido.
Encerrado	Quando todos os itens de linha de caso de um caso de pedido estão em um estado terminal, o caso pode ser definido como Encerrado. Os estados do terminal incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a) Quando um agente seleciona **Encerrar caso** em um caso de pedido no estado Solução proposta, o sistema atualiza o estado para Encerrado.
Cancelado(a)	Quando um usuário seleciona **Cancelar** em um caso de pedido no estado Rascunho, o sistema atualiza o estado para Cancelado. Os estados dos itens de linha do caso de pedido associados ao caso de pedido também são definidos como Cancelado. **Nota:** Você só pode cancelar casos de pedido no estado Rascunho.

Criação de um caso de pedido

Os agentes podem criar casos de pedido a partir de um pedido do cliente, de um registro de interação ou da exibição de lista Casos de pedido em Espaço configurável do CSM.

Os agentes podem criar casos de pedido das seguintes maneiras:

- Selecionar **Criar caso** a partir de um pedido do cliente.
- Selecionar **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente. (Esta ação será habilitada se uma ou mais linhas de pedido forem selecionadas.)
- Selecionar **Criar caso** a partir de um registro de interação.
- Selecionar **Novo** na exibição de lista de Casos de pedido.

Depois de iniciar um caso de pedido, o agente pode selecionar um serviço relacionado a pedidos no modal do seletor de tipo de caso. Este modal exibe os serviços que estão disponíveis para casos de pedido, como Solicitação de mudança de ordem de vendas ou Contestação de ordem de vendas.

Tradução automática

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

Selecionar **Criar caso** no modal do seletor de tipo de caso exibe o formulário de admissão Criar novo caso de pedido, no qual o agente pode inserir os seguintes detalhes do caso de pedido:

- **Conta**: a conta do pedido.
- **Escopo da solicitação**: o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos completos.
- **Número do pedido**: o número do pedido associado ao caso de pedido.
- **Descrição resumida**: uma breve descrição do caso de pedido.

Nota: Dependendo de onde o agente cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente.

Selecionar **Salvar** no formulário de admissão exibe a página Registro de caso de pedido. A partir deste registro, os agentes podem:

- Adicione linhas de pedido ao caso de pedido.
- Excluir linhas de pedido do caso de pedido.
- Crie novos itens de linha de caso de pedido.
- Edite os detalhes dos itens de linha do caso de pedido.
- Atribua itens de linha de caso de pedido a si próprios.

Selecionar **Enviar** no registro Caso de pedido move o caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido atualmente no estado Rascunho para o estado Novo. Uma vez no estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de pedido. Isso pode incluir a criação de tarefas para itens de linha de caso de pedido e atribuí-las a membros da equipe.

Escopo da solicitação

Um agente pode criar os seguintes tipos de casos de pedido:

- Casos que fazem referência a uma ou mais linhas de pedido de um único pedido do cliente.
- Casos que fazem referência a vários pedidos de clientes concluídos.

O registro de Caso de pedido inclui o campo **Escopo da solicitação**. Dependendo de onde o agente inicia a criação de um caso de pedido, este campo é preenchido automaticamente com um dos seguintes valores:

- **Itens de linha específicos, pedido único**: o sistema cria um caso de pedido e converte as linhas de pedido selecionadas do pedido do cliente em itens de linha de caso nesse caso de pedido.
- **Vários pedidos**: o sistema cria um caso de pedido e converte o cabeçalho do pedido de cada pedido do cliente em um item de linha de caso nesse caso de pedido.

Por exemplo, se um agente criar um caso de pedido selecionando **Criar caso** em um pedido do cliente, o escopo da solicitação será **Vários pedidos**. Se um agente selecionar uma ou mais linhas de pedido e, em seguida, selecionar **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente, o escopo da solicitação será **Itens de linha específicos, Pedido único**.

Tradução automática

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

Adicionar pedidos e itens de linha de pedido a um caso de pedido

Os casos de pedido incluem uma lista de itens de linha de caso de pedido. Dependendo de como o caso de pedido é criado, esses itens de linha de caso representam pedidos do cliente ou linhas de pedido de um único pedido.

Depois que um caso de pedido tiver sido criado, os agentes poderão adicionar pedidos ou linhas de pedido adicionais a esse caso selecionando **Adicionar** na barra de ação Linha de caso de pedido. Selecionar esta ação exibe um modal que mostra informações com base nos valores no campo **da tabela Origem** e no campo **Número do pedido** no registro do caso.

- Se a **tabela Origem** estiver definida como Pedido do cliente e o campo **Número do pedido** estiver vazio, o modal do seletor de tipo de caso mostrará uma lista de pedidos associados à conta selecionada no campo **Conta**. O modal do seletor de tipo de caso exibe "Adicionar pedidos ao caso".
- Se a **tabela Origem** estiver definida como Pedido do cliente e o campo **Número do pedido** incluir um pedido, o modal do seletor de tipo de caso mostrará uma lista de linhas de pedido associadas a esse pedido. O cabeçalho do modal do seletor de tipo de caso é "Adicionar linhas de pedido ao caso".

O agente pode selecionar um item de linha no modal e selecionar **Adicionar** para adicioná-lo ao caso de pedido como um item de linha de caso de pedido.

Criar um caso de pedido

Crie um caso de pedido para um pedido de cliente ou para linhas de pedido selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, crie um caso de pedido de uma das maneiras a seguir.
   - Selecione **Criar caso** a partir de um pedido do cliente.
   - Selecione **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente. (Esta ação de IU será habilitada se uma ou mais linhas de pedido forem selecionadas.)
   - Selecione **Criar caso** a partir de um registro de interação.
   - Selecione **Novo** na exibição da lista Casos de pedido.
2. Selecione um serviço relacionado a pedidos no modal do seletor de tipo de caso e selecione **Criar caso**.
   Este modal exibe os serviços que estão disponíveis para casos de pedido, como Solicitação de mudança de ordem de vendas ou Contestação de ordem de vendas.
3. Preencha os detalhes a seguir no formulário de admissão Criar novo caso de pedido.
   - **Conta**: a conta do pedido.
   - **Escopo da solicitação**: o agente pode criar um caso para linhas de pedido de um único pedido ou para vários pedidos completos.
   - **Número do pedido**: o número do pedido associado ao caso de pedido.
   - **Descrição resumida**: uma breve descrição do caso de pedido.

Tradução automática

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

Dependendo de onde você cria o caso de pedido, alguns desses campos são preenchidos automaticamente com informações dos registros de interação ou pedido do cliente.

Nota: Os valores padrão que foram configurados para um registro de definição de serviço podem preencher automaticamente os campos no registro de caso de pedido. Se os valores do campo **Conta**, **Contato**ou **Contrato** também estiverem definidos no registro de definição de serviço selecionado, esses valores terão prioridade sobre os valores do registro de pedido do cliente.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Salvar o formulário de admissão Criar novo caso de pedido cria o registro do caso de pedido no estado Rascunho.
5. Exiba os detalhes do registro do caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido e faça as mudanças necessárias.

   Você pode executar as seguintes tarefas enquanto o caso de pedido está no estado Rascunho:

   - Adicione pedidos ou linhas de pedido ao caso de pedido.
   - Exclua pedidos ou linhas de pedido do caso de pedido.
   - Crie novos itens de linha de caso de pedido.
   - Edite os detalhes dos itens de linha do caso de pedido.
   - Atribua itens de linha de caso de pedido a você mesmo.
6. Selecione **Enviar**.
   O envio do registro de caso de pedido move o caso de pedido e os itens de linha do caso de pedido atualmente no estado Rascunho para o estado Novo e permite que você comece a trabalhar para resolver o caso de pedido.

O que Fazer Depois

Depois de enviar um caso de pedido, você pode:

- Adicionar ou excluir pedidos ou linhas de pedido a um caso de pedido
- Criar novas linhas de caso de pedido para um caso de pedido
- Editar as informações nos registros de linha de caso de pedido
- Criar tarefas para linhas de caso de pedido e atribuí-las a outros usuários

Adicionar pedidos ou linhas de pedido a um caso de pedido

Adicione pedidos ou linhas de pedido a um caso de pedido existente. Você também pode excluir pedidos ou linhas de pedido de um caso de pedido existente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A adição de pedidos ou linhas de pedido a um caso existente é determinada pelo valor no campo **Escopo da solicitação** no registro de caso de pedido.

- Se o valor for **Itens de linha específicos, Pedido único**, você poderá adicionar linhas de pedido ao caso.
- Se o valor for **Vários pedidos**, você poderá adicionar pedidos ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Adicionar** na lista Linha de caso de pedido.
3. Selecione as ordens ou linhas de ordem desejadas no modal resultante.
   - **Adicionar pedidos ao caso**: exibe os pedidos disponíveis.
   - **Adicionar linhas de pedido ao caso**: exibe as linhas de pedido disponíveis.
4. Selecione **Adicionar** no modal.
   O sistema adiciona os pedidos ou linhas de pedido selecionados à lista Linha de caso de pedido.

Criar um novo item de linha de caso de pedido para um caso de pedido

Crie um novo item de linha de caso de pedido para um caso de pedido existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Novo** na lista Linha de caso de pedido.
   Isso abre um registro de Criar nova linha de caso de pedido em uma subguia separada.
3. Preencha os detalhes do novo item de linha do caso de pedido.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema adiciona a nova linha de caso de pedido à lista Linha de caso de pedido.

Editar um item de linha de caso de pedido

Edite um ou mais itens de linha de caso de pedido para um caso de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione um item de linha de caso de pedido na lista Linha de caso de pedido.
3. Selecione **Editar** para exibir o painel Editar item.
4. Edite os campos desejados.

   Nota: Para casos criados para vários pedidos concluídos, os agentes só podem fazer mudanças no cabeçalho do pedido, como mudanças nas datas e locais de envio.

5. Selecione **Atualizar** na parte inferior do painel Editar item.

Criar uma tarefa para um item de linha de caso de pedido

Crie uma tarefa para um item de linha de caso de pedido.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_order_case.creator, sn_order_case.agent, sn_customerservice_agent, admin

Procedimento

1. Abra um registro de caso de pedido em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione um item de linha de caso de pedido na lista Linha de caso de pedido.
3. Selecione **Criar tarefa** para exibir o formulário Criar nova tarefa de linha de caso.
4. Insira informações nos campos do formulário.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema exibe o novo registro de tarefa de linha de caso.

Formulário de caso de pedido

O formulário de caso de pedido exibe detalhes sobre um caso de pedido.

Tradução automática

Campos do formulário de caso de pedido

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela Caso de pedido é ORCS.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de pedido foi aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de pedido.
Escopo da solicitação	Identifica o escopo da mudança para um caso de pedido Os agentes podem usar este campo para selecionar o tipo de mudança para um caso de pedido. • **Itens de linha específicos, pedido único**: define um ou mais itens de linha do pedido como origem dos itens de linha do caso. • **Vários pedidos**: define um ou mais pedidos completos como origem dos itens de linha do caso. Selecionar **Itens de linha específicos, Pedido único** define o campo **da tabela Origem** como "Item de linha do pedido" e torna o campo **Número do pedido** obrigatório. Quando o usuário seleciona o número do pedido no campo **Número do pedido** e seleciona **Adicionar** no formulário Caso de pedido, o sistema exibe o modal Adicionar linhas de pedido ao caso. Este modal lista as linhas do pedido para o número de pedido especificado. Selecionar **Vários pedidos** define o campo **da tabela Origem** como "Pedido do cliente".
Número do pedido	Referência ao pedido do cliente.

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

Campos do formulário de caso de pedido

Campo	Descrição
	Se o campo **Escopo da solicitação** estiver definido como "Itens de linha específicos, pedido único", este campo se tornará obrigatório.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social
Serviço	O serviço selecionado no seletor de serviço quando o caso de pedido foi criado.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo** e o ativo tiver um produto associado, o campo **Produto** será atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram comprados por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Tabela de origem	Exibe a tabela em que o caso de pedido foi iniciado.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou solicitação.
Precisa de atenção	Quando marcado, o sistema envia uma notificação ao agente no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e uma descrição resumida.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.

Tradução automática

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

Campos do formulário de caso de pedido

Campo	Descrição
Atribuído a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Contrato	O número do contrato associado ao caso de pedido.
Direito	O direito associado a este caso. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações nos campos **Conta**, **Contrato**, **Produto**e **Ativo**. Se houver apenas um direito disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao campo **Direito**.
Contato de parceiro	O nome do contato do parceiro.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Primário(a)	O registro primário do caso de pedido.
Código de resolução	Lista de seleção indicando os estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso. A aplicação Gestão de casos de operações de pedido adiciona os seguintes códigos de resolução ao campo **Código de resolução** : • Mudança aprovada • Produto de substituição adicionado
Código do motivo da solicitação	• Aumentar demanda • Mudança no contrato • Entrada inicial incorreta • Outro

Tradução automática

Formulário de item de linha do caso de pedido

O formulário de item de linha de caso de pedido exibe detalhes sobre uma linha de caso de pedido em um registro de caso.

Campos do formulário de item de linha do caso de pedido

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela Linha de caso de pedido é ORDCSL.
Caso primário	Exibe a linha de pedido relacionada.
Número da linha do pedido	O caso primário do registro do item de linha do pedido.

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

Campos do formulário de item de linha do caso de pedido

Campo	Descrição
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de pedido foi aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de pedido.
Oferta de produto	A oferta de produto para o item de linha do caso de pedido.
Especificação de produto	A especificação do produto para o item de linha do caso de pedido.
Modelo de produto	
Descrição resumida	Uma breve descrição do registro do item de linha do caso de pedido.
Estado	O estado do registro do item de linha do caso de pedido: • Rascunho • Novo • Trabalho em andamento • Aguardando Informações • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Prioridade	A prioridade do registro do item de linha do caso de pedido: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixa • 5 - Planejamento
Atribuído a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Produto vendido	Um produto, componente ou serviço que foi vendido para uma conta ou um consumidor.
Código do motivo da solicitação	O motivo pelo qual o cliente está solicitando uma mudança no item de linha do caso de pedido. • Aumentar demanda • Mudança no contrato

Tradução automática

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

Campos do formulário de item de linha do caso de pedido

Campo	Descrição
	• Entrada inicial incorreta • Outro
Quantidade encomendada	Armazena a quantidade encomendada original.
Quantidade solicitada	Armazena a mudança de quantidade solicitada.
Quantidade aprovada	Armazena a mudança de quantidade aprovada pelo agente.
Data inicial esperada	
Data esperada solicitada	
Data esperada de aprovação	
Localização do envio atual	Armazena o local de envio original.
Localização do envio solicitado	Armazena a mudança solicitada no local de envio.
Código de resolução	Lista de seleção indicando os estados de resolução do caso.
Anotações de fechamento	Detalhes sobre como o caso foi encerrado.
Comentários adicionais	Comentários visíveis do cliente adicionados ao fluxo de atividades.
Anotações de trabalho	Comentários e informações adicionados ao fluxo de atividades que estão disponíveis somente para usuários internos.

Componentes instalados com a Gestão de casos de operações de pedido

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de casos de operações de pedido, incluindo tabelas, funções e definições de serviço.

Tabelas

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas de Gestão de casos de operações de pedido

Tabela	Descrição
Caso de Pedido [sn_order_case]	Armazena registros de casos de pedido. Esta tabela estende a tabela Caso [sn_customerservice_case]. Os registros na tabela Caso de pedido usam o prefixo **ORCS**.
Linha do Caso de Pedido [sn_order_case_line]	Armazena os itens de linha de caso criados para casos de pedido. Esta tabela estende a tabela Linha de Caso [sn_case_line].

Tradução automática

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

Tabelas de Gestão de casos de operações de pedido

Tabela	Descrição
	Solicitantes e executantes podem usar esta tabela para capturar os pedidos e as linhas do pedido como itens de linha em um caso de pedido para o qual desejam solicitar mudanças de pedido, resolver contestações ou fazer consultas. Os registros na tabela Linha de caso de pedido usam o prefixo **ORDCSL**.

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido também usa as seguintes tabelas da aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho.

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Tabela	Descrição
Linha de caso [sn_case_line]	A tabela Linha de caso armazena registros de item de linha de caso. Esta tabela estende a tabela de tarefas. O prefixo para registros de linha de caso é **CSL**.
Característica da linha de caso [sn_case_line_characteristic]	O formulário Característica de linha de caso exibe detalhes sobre um item de linha de caso em um registro de caso. O prefixo para registros de característica de linha de caso é **CSLC**.
Tarefa da linha de caso [sn_case_line_task]	A tabela Tarefa de linha de caso armazena as tarefas relacionadas aos itens de linha de caso. Esta tabela estende a tabela de tarefas de caso. O prefixo para registros de tarefa de linha de caso é **CSLTASK**.

Funções

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui funções que fornecem acesso a casos de pedido e itens de linha de caso de pedido. Ele também atualiza algumas funções existentes para fornecer esse mesmo acesso.

Funções de Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
Agente de caso de pedido [sn_order_case.agent]	Fornece acesso de criação, leitura e atualização para:	• sn_customerservice_agent • sn_order_case.creator

Tradução automática

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

Funções de Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
	• Casos de pedido • Itens de linha de caso de pedido • Características da linha do caso • Tarefas de caso de pedido • Tarefas de linha de caso de pedido Fornece acesso de leitura para: • Pedidos • Itens de linha de pedido • Características de linha do pedido	• sn_order_case.writer • sn_order.navigation_menu • sn_order_case.delete
Gerente de agente de caso de pedido [sn_order_case.agent_manager]	Fornece acesso de criação, leitura e atualização para: • Casos de pedido • Itens de linha de caso de pedido • Características da linha do caso • Tarefas de caso de pedido • Tarefas de linha de caso de pedido Esta função também pode substituir ações do agente.	• sn_customerservice_manager • sn_order_case.agente • sn_order_case.report_viewer
Visualizador de caso de pedido [sn_order_case.viewer]	Fornece acesso de leitura aos seguintes registros: • Casos de pedido • Itens de linha de caso de pedido • Características da linha do caso	sn_case_line.characteristic_viewer

Tradução automática

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

Funções de Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
Criador de caso de pedido [sn_order_case.creator]	Fornece acesso de criação aos seguintes registros: • Casos de pedido • Itens de linha de caso de pedido • Características da linha do caso	• sn_order_case.viewer • sn_case_line.characteristic_creator
Gravador de caso de pedido [sn_order_case.writer]	Fornece acesso de gravação aos seguintes registros: • Casos de pedido • Itens de linha de caso de pedido • Características da linha do caso	• sn_order_case.viewer • sn_case_line.characteristic_writer
sn_order_case.delete	Fornece acesso de exclusão a casos de pedido e itens de linha de caso. **Nota:** Depois que um caso é enviado, somente usuários com a função de administrador podem excluir um caso de pedido ou itens de linha de caso.	• sn_order_case.viewer • sn_case_line.characteristic_delete
Visualizador de relatório de caso de pedido [sn_order_case.report_viewer]	Função de visualizador de relatório para as tabelas Caso de pedido e Linha de caso de pedido. Esta função pode exibir relatórios para casos de pedido.	
sn_order_case.navigation_menu	Fornece acesso aos menus de navegação de caso de pedido.	
sn_caseline_characteristic.viewer	Fornece acesso de leitura aos registros de característica de linha de caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha de caso.	

Tradução automática

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

Funções de Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
sn_caseline_characteristic.creator	Fornece acesso de criação a registros de característica de linha de caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha de caso.	sn_caseline_characteristic.viewer
sn_caseline_characteristic.writer	Fornece acesso de atualização aos registros de característica de linha de caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha de caso.	sn_caseline_characteristic.viewer
sn_caseline_characteristic.deleter	Fornece acesso de exclusão aos registros de característica de linha de caso se o usuário tiver acesso aos itens de linha de caso.	sn_caseline_characteristic.viewer
sn_caseline_characteristic.report_viewer	Função de visualizador de relatório para a tabela Característica de linha de caso.	
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Para a aplicação Gestão de casos de operações de pedido, quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso, esse agente tem acesso de leitura aos seguintes registros: • Caso de pedido • Item de linha do caso de pedido • Característica da linha do caso Quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso, o nome do agente e o grupo de atribuição são adicionados aos campos **Usuários colaboradores** e **Grupos colaboradores** no registro de Caso de pedido.	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

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

Funções de Gestão de casos de operações de pedido

Função	Descrição	Inclui funções
	Se o campo **Atribuído** a no registro da tarefa de linha de caso for alterado, esses campos serão atualizados.	

Definições de serviço e categorias de definição de serviço

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido fornece as seguintes definições de serviço de caso de pedido. Essas definições de serviço pertencem à categoria de definição de serviço Pedidos, que armazena serviços para problemas relacionados a pedidos. Ao criar um caso, os agentes podem selecionar a definição de serviço desejada no seletor de tipo de caso.

Nota: O administrador do sistema precisa ativar essas definições de serviço. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço** e filtre a lista para mostrar as definições de serviço da tabela Caso de pedido [sn_order_case].

Para obter mais informações sobre definições e categorias de serviço, consulte os seguintes tópicos:

- Definições do serviço
- Categorias de definição de serviço

Definições de serviço de caso de pedido

Definição do serviço	Descrição
Solicitação de mudança de ordem de vendas	Solicite uma mudança nas linhas da ordem de vendas em um único pedido ou em vários pedidos de vendas. • Tipo: pós-vendas • Tabela: caso de pedido [sn_order_case] • Produtos: Todos • Categoria de definição de serviço: pedidos
Contestação de pedido de vendas	Conteste um pedido inteiro ou linhas de pedido específicas em um pedido. • Tipo: pós-vendas • Tabela: caso de pedido [sn_order_case] • Produtos: Todos • Categoria de definição de serviço: pedidos

Tradução automática

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

Configuração de informações de tratamento especial

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui uma configuração para anotações de tratamento especial na tabela Caso de pedido [sn_order_case]. Para exibir este registro, navegue até **Informações de tratamento especial** > **Configuração**.

A configuração da tabela Caso de pedido inclui os seguintes campos relacionados:

- Conta
- Contato
- Modelo de Produto
- Produto Vendido
- Base de instalação
- Atribuído a

Esta configuração inclui uma condição que cria informações de tratamento especial para casos de pedido que têm uma prioridade de P1 - Crítica. Também inclui as seguintes informações:

- **Descrição resumida**: problema urgente relatado.
- **Mensagem**: este caso está definido como crítico. Faça o acompanhamento imediatamente.

Para obter mais informações, consulte Informações de tratamento especial.

Regras de arquivamento de caso de pedido

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui regras de arquivamento que arquivam casos de pedido mais antigos.

Regras de arquivamento da Gestão de casos de operações de pedido

Regra de arquivamento	Descrição
Arquivar caso de pedido	Esta regra arquiva registros de caso de pedido que foram encerrados por mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de caso de pedido também arquiva os seguintes registros: • Tarefas de caso de pedido • Linhas do caso de pedido • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de pedido
Arquivar linha de caso de pedido	Esta regra arquiva registros de linha de caso de pedido que foram encerrados por mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de caso de pedido também arquiva os seguintes registros:

Tradução automática

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

Regras de arquivamento da Gestão de casos de operações de pedido

Regra de arquivamento	Descrição
	• Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de pedido

Registros de caso de pedido que foram arquivados por mais de 5 anos são excluídos. A exclusão desses registros também exclui os seguintes registros:

- Tarefas de caso de pedido
- Itens de linha do caso de pedido
- Características da linha do caso
- Tarefas de linha de caso de pedido

Fluxos de trabalho de caso de pedido

A aplicação Gestão de casos de operações de pedido inclui subfluxos que fornecem o mapeamento entre um pedido do cliente e um caso de pedido. Esses subfluxos são usados quando um agente cria um caso de pedido a partir de um pedido do cliente.

Esses subfluxos criam o mapeamento de dados entre duas entidades diferentes: 1) o pedido do cliente e 2) o caso de pedido. Por exemplo, ao mapear um pedido de cliente para itens de linha de caso de pedido, as entidades compartilham alguns campos, como **Conta**, **Contato**e **Contrato**. O mapeamento de dados copia esses valores de campo do pedido do cliente para os itens de linha do caso de pedido no caso de pedido.

- Se um caso de pedido for criado selecionando **Criar caso** a partir de um pedido do cliente:
  - O **escopo da solicitação** está definido como **Vários pedidos**.
  - O mapeamento copia os dados dos cabeçalhos de pedido selecionados para criar itens de linha de caso de pedido.
- Se um caso de pedido for criado selecionando **Criar caso** na lista Itens de linha do pedido em um pedido do cliente.
  - O **escopo da solicitação** está definido como **Itens de linha específicos, Pedido único**.
  - O mapeamento copia os dados das linhas de pedido selecionadas para criar itens de linha de caso, bem como copia as características de linha de pedido para as características de item de linha de caso.

Subfluxos:

- **Primitivos - Caso de pedido a pedido para solicitação múltipla**
  - Entradas: IDs de pedido, ID de caso de pedido
  - Ação: criar item de linha de caso - Solicitação múltipla

    Cria um item de linha de caso de pedido no caso de pedido com base no pedido do cliente.
- **Primitivos - Caso de pedido a pedido para solicitação única**

Tradução automática

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

- Entradas: ID do pedido, ID do caso de pedido, IDs selecionados
- Ação: criar item de linha de caso - Solicitação única

  Cria itens de linha de caso de pedido com base nos itens de linha de pedido selecionados no pedido do cliente.

Para exibir esses subfluxos, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** e selecione **Subfluxos** na página inicial do Workflow Studio.

Linhas de caso e fluxos de trabalho

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho fornece a capacidade de fazer referência a vários itens de linha em um registro de caso. Os agentes podem usar esses itens de linha para capturar, rastrear e resolver vários problemas relacionados em um único caso.

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho fornece a estrutura para um tipo de caso lidar com vários problemas relacionados. Um exemplo é o tipo de caso Pedidos disponível com a aplicação Gestão de casos de operações de pedido. Este tipo de caso permite que os agentes criem casos com itens de linha de caso para vários pedidos ou para várias linhas de pedido em um único pedido.

Os itens de linha de caso permitem que os agentes rastreiem vários problemas para o mesmo caso. Os agentes podem resolver esses diferentes problemas, representados por itens de linha de caso, de forma independente antes de resolver e fechar o caso. Os agentes podem realizar ações diferentes em itens de linha de caso diferentes, dependendo da necessidade.

Esta aplicação oferece suporte a diferentes tipos de itens de linha com base na origem do caso. Esses itens de linha podem incluir entidades como pedidos ou linhas de pedido, faturas ou linhas de faturas, contratos e produtos vendidos. Cada item de linha de caso é mapeado para uma linha de entidade (por exemplo, uma linha de pedido) e tem seu próprio processo de resolução.

Benefícios do uso de itens de linha de caso

O uso da aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho oferece os seguintes benefícios:

- Identifique quando um pedido não pode ser preenchido completamente e recomende itens alternativos.
- Processe mudanças de pedido em curso e mudanças iniciadas pelo cliente, como mudanças em itens, quantidades ou datas de envio solicitadas.
- Processe exceções de pedido e gerencie o processo de aprovação e execução.
- Gerencie fornecedores criando casos de fornecedor para perguntas relacionadas a pedidos, como aumento ou diminuição de quantidade, problemas de qualidade ou acompanhamento de status.

Plug-in de linhas de caso e fluxos de trabalho

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho (com.sn_case_line) permite que a tabela Caso armazene vários itens de linha em um registro de caso. Esses itens de linha são instâncias de produto e podem ser estendidos para várias entidades, como pedidos, linhas de pedido, faturas, linhas de fatura e contratos.

A aplicação de linhas de caso e fluxos de trabalho inclui uma exibição de lista de itens de linha de caso no IU principal. Para acessar a lista de itens de linha do caso, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos os itens da linha**.

Tradução automática

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

A aplicação de linhas de caso e fluxos de trabalho também inclui tabelas e funções. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com linhas de caso e fluxos de trabalho.

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho está disponível na ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

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

Informações relacionadas

Páginas de caso de pedido

Páginas de registro de linha de caso

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho inclui páginas de registro que exibem itens de linha de caso, características de linha de caso e tarefas de linha de caso em Espaço configurável do CSM.

As páginas de registro a seguir usam a página de registro padrão do CSM para exibir informações de linha de caso, tarefa de linha de caso e informações de característica de linha de caso no espaço configurável do CSM.

Páginas de registro de linha de caso

Página de item de linha de caso	A página do item de linha do caso mostra os detalhes de um item de linha do caso, incluindo informações do cliente e do produto, a mudança solicitada na quantidade solicitada, o local de envio e as datas estimadas.
Página da tarefa de linha de caso	A página da tarefa de linha de caso exibe informações sobre uma tarefa criada para um item de linha de caso.
Página de característica de linha de caso	A página de registro de característica de linha de caso exibe detalhes sobre a oferta de produto incluída em um item de linha de caso.

Página de item de linha de caso

A página do item de linha de caso exibe informações sobre um item de linha de caso associado a um caso.

A página do item de linha do caso mostra os detalhes de um item de linha do caso, incluindo informações do cliente e do produto, a mudança solicitada na quantidade solicitada, o local de envio e as datas estimadas.

Guias da página do item de linha do caso

A página do item de linha do caso inclui as seguintes guias:

Tradução automática

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

- Detalhes: exibe os detalhes do item de linha do caso, incluindo informações de pedido e conta, quantidades encomendadas e solicitadas e informações de envio.
- Tarefas: exibe as tarefas criadas para o item de linha do caso.
- Características: exibe as características específicas do item de linha do caso.

Painel lateral contextual

O painel lateral contextual na página do item de linha de caso inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página do item de linha do caso inclui as seguintes guias.

- Informações de registro
- Anexos
- Modelos

Ações de IU da página do item de linha do caso

A página de linha de caso inclui as ações a seguir.

Ações da página de linha de caso

Ação	Descrição
Criar tarefa da linha de caso	Aparece na barra de ação do item de linha do caso. Para criar uma tarefa de linha de caso: **1.** Selecione **Criar tarefa de linha de caso** para exibir um registro Criar nova tarefa de linha de caso em uma guia separada. **2.** Insira informações neste registro e selecione **Salvar** para criar o registro de tarefa de linha de caso. As tarefas de linha de caso são adicionadas à guia Tarefas no registro de linha de caso.
Salvar	Aparece na barra de ação do item de linha do caso. Selecionar esta ação salva as mudanças no registro do item de linha do caso.
Excluir	Aparece no menu Mais ações. A seleção desta ação exibe uma janela pop-up de confirmação. Selecione **OK** para concluir a ação de exclusão. • Função de agente: pode excluir registros de item de linha de caso no estado Rascunho. • Função de administrador: pode excluir registros de item de linha de caso em qualquer estado.

Página da tarefa de linha de caso

A página da tarefa de linha de caso exibe informações sobre uma tarefa criada para um item de linha de caso.

Os agentes podem usar a página de tarefa de linha de caso para exibir informações sobre uma tarefa de linha de caso e atribuir a tarefa a outros usuários.

Tradução automática

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

Guias da página da tarefa de linha de caso

A página da tarefa de linha de caso inclui as seguintes guias:

- Detalhes: exibe os detalhes da tarefa de linha de caso, incluindo o caso primário e o item de linha do caso, a conta e o contato e o grupo e usuário atribuídos.
- ANS: exibe os ANS da tarefa de linha de caso.
- Tempo trabalhado: exibe o tempo trabalhado na tarefa de linha de caso.

Painel lateral contextual

O painel lateral contextual na página de linha de caso inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página da tarefa de linha de caso inclui as seguintes guias.

- Informações de registro
- Anexos
- Modelos

Fluxo de atividades

O fluxo de atividades na página da tarefa de linha de caso exibe uma lista de atividades que ocorrem no registro da tarefa de linha de caso.

O fluxo de atividades pode ser recolhido para fornecer uma exibição rápida das atividades do caso ou expandido para fornecer mais detalhes sobre as atividades individuais.

Os agentes podem usar o fluxo de atividades para publicar anotações de trabalho e comentários sobre a tarefa de linha de caso e para exibir uma lista das atividades da tarefa.

Estados do item de linha de caso

Um item de linha de caso pode estar em um de vários estados diferentes, pois os agentes trabalham para resolver um caso e os itens de linha de caso associados. Os itens de linha de caso em um caso podem estar em estados diferentes enquanto o agente trabalha para resolver cada problema.

Estados do item de linha de caso

Estado	Descrição
Rascunho	O item de linha do caso está no estado Rascunho. Quando um caso é criado e está no estado Rascunho, os itens de linha de caso associados também são criados no estado Rascunho.
Novo(a)	O item de linha de caso está no estado Novo. Quando um caso é enviado e movido para o estado Novo, os itens de linha de caso associados que estão atualmente no estado Rascunho também são movidos para o estado Novo.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no item de linha do caso.

Tradução automática

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

Estados do item de linha de caso

Estado	Descrição
Aguardando Informações	O agente atribuído solicitou informações adicionais sobre o item de linha do caso e está aguardando uma resposta.
Resolvida - Aceita	A mudança no item de linha do caso foi aceita.
Resolvida - Negada	A mudança no item de linha do caso foi negada.
Cancelado(a)	O item de linha do caso foi cancelado.

Sincronizando o estado de um caso com os itens de linha do caso

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho sincroniza o estado dos itens de linha do caso com o caso primário.

Estados de caso e item de linha de caso

Estado	Descrição
Rascunho	Quando um caso é criado para um item com várias linhas, como um pedido, novos itens de linha de caso também são criados. O caso e os itens de linha de caso são criados no estado Rascunho.
Novo(a)	Quando um caso é enviado, o estado é atualizado de Rascunho para Novo. Os estados dos itens de linha de caso associados que estão atualmente no estado Rascunho também são definidos como Novos.
Trabalho em andamento	Quando um agente seleciona **Atribuir a mim** em um caso no estado Novo, o estado é atualizado de Novo para Trabalho em andamento. Os estados dos itens de linha de caso de pedido associados que estão atualmente no estado Novo também são definidos como Trabalho em andamento. Se qualquer um dos itens de linha de caso associados estiver definido como Trabalho em andamento, o caso será definido como Trabalho em andamento.
Resolvido	Quando um caso é definido como Resolvido, o status de cada item de linha de caso associado também é definido como Resolvido. Se todos os itens de linha do caso estiverem Resolvidos, o caso será definido como Resolvido.
Encerrado	Se todos os itens de linha do caso estiverem em um estado terminal, o caso poderá ser definido como Encerrado. Os estados do terminal incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)

Tradução automática

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

Estados de caso e item de linha de caso

Estado	Descrição
Cancelado(a)	Quando um caso no estado Rascunho é definido como Cancelado, o status de cada item de linha de caso associado também é definido como Cancelado. **Nota:** Os agentes só podem cancelar casos no estado Rascunho.

Criação de itens de linha de caso e tarefas de linha de caso

Os agentes podem criar itens de linha de caso para casos e criar tarefas para itens de linha de caso.

Criação de linhas de caso

Para criar um registro de linha de caso:

- Espaço configurável do CSM: abra um caso e selecione **Novo** na barra de ação da lista Linha do caso para abrir um novo registro de linha de caso no estado Rascunho.
- IU principal: abra um caso e selecione **Novo** na lista relacionada Linhas de caso no registro do caso para abrir um novo registro de linha de caso no estado Rascunho.

As informações nos seguintes campos são copiadas do caso primário:

- Conta
- Contato
- Caso primário
- Prioridade
- Grupo de atribuição
- Atribuído a

Se um produto combinado for adicionado a um registro de item de linha de caso, o sistema criará um item de linha de caso para cada componente no pacote depois que o agente salvar o novo registro de item de linha de caso. As características de linha de caso também são criadas para cada componente.

Criar uma tarefa de linha de caso

O registro de item de linha de caso inclui uma ação **Criar tarefa de linha de caso** que os agentes podem usar para criar tarefas para um item de linha de caso.

1. Abra um registro de item de linha de caso.
2. Selecione **Criar tarefa de linha de caso** para abrir um formulário Criar nova tarefa de linha de caso.

   Alguns campos neste formulário são preenchidos automaticamente com detalhes do registro de linha do caso.

3. Insira informações adicionais conforme necessário.

Tradução automática

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

4. Selecione **Salvar** para criar o registro de tarefa de linha de caso.

   As tarefas de linha de caso aparecem na guia Tarefas no registro do item de linha de caso.

Barra de ação da lista de linhas de caso

Em Espaço configurável do CSM, a barra de ação da lista de linha de caso aparece na parte superior do componente de lista de linha de caso em um registro de caso.

Os agentes podem adicionar linhas de caso de entidades existentes, como pedidos ou faturas, ou criar novas linhas de caso.

- **Novo**: abre um registro Criar nova linha de caso em uma guia separada. Preencha os campos e selecione **Salvar** para adicionar a linha do caso à lista.
- **Adicionar**: exibe o modal Adicionar linhas ao caso. Selecione uma ou mais linhas e selecione **Adicionar** para adicionar as linhas de caso selecionadas à lista.

Depois de selecionar uma linha de caso, os usuários podem editar os detalhes da linha de caso, atribuir uma linha de caso a si próprios ou excluir uma linha de caso.

- **Editar**: exibe os detalhes da linha de caso selecionada em um painel. Faça as mudanças necessárias e selecione **Atualizar** na parte inferior do painel.
- **Atribuir a mim**: atribui a linha de caso selecionada ao usuário atual.
- **Excluir**: exclui a linha de caso selecionada. Selecione **Excluir tudo** na janela pop-up de confirmação.

Formulário de item de linha de caso

O formulário de item de linha de caso exibe detalhes sobre um item de linha de caso em um registro de caso.

Os agentes podem usar o formulário de item de linha de caso para criar um novo registro de item de linha de caso e para exibir e editar um registro de item de linha de caso existente. Ao editar, os agentes podem:

- Alterar o código de motivo
- Alterar a Prioridade, Atribuído ae Contato

Para acessar um registro de item de linha de caso, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Todos os itens da linha** e selecione um registro. Usuários com as seguintes funções podem acessar esta lista: administrador do sistema, agente de atendimento ao cliente e gerente de atendimento ao cliente.

O formulário de item de linha de caso inclui as seguintes listas relacionadas:

- Tarefas da linha de caso
- Características da linha de caso

Campos de formulário de item de linha de caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela Linha de caso é **CSL**.

Tradução automática

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

Campos de formulário de item de linha de caso

Campo	Descrição
Número de caso pai	O caso primário do registro do item de linha do caso. Esse campo é obrigatório.
Linha do caso primário	A linha de caso primária para o registro do item de linha do caso. Este campo oferece suporte à hierarquia de linhas de caso.
Linha de caso principal	A linha de caso principal para o registro do item de linha do caso. Este campo oferece suporte à hierarquia de linhas de caso.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso foi aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso.
Oferta de produto	Este campo é uma referência à tabela Oferta de produto [sn_prd_pm_product_offering].
Estado	Um registro de item de linha de caso pode estar em qualquer um dos seguintes estados: • Rascunho • Novo • Trabalho em andamento • Aguardando Informações • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a) Se todos os itens de linha de caso em um registro estiverem em um dos seguintes estados de terminal, o sistema sincronizará o estado do registro com o estado do item de linha de caso: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a) Ações como **Enviar caso** e **Atribuir a mim** mudam o estado do caso e as linhas do caso.
Prioridade	A prioridade do registro de linha do caso: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixa • 5 - Planejamento

Tradução automática

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

Campos de formulário de item de linha de caso

Campo	Descrição
Atribuído a	O agente atribuído ao registro do item de linha do caso.
Especificação de produto	Este campo é uma referência à tabela de especificação do produto [sn_prd_pm_product_specification].
Produto vendido	
Modelo de produto	Este campo é uma referência à tabela de modelo de produto [cmdb_model].
Descrição resumida	Uma breve descrição do registro do item de linha do caso.
Código de resolução	Um código que indica o estado de resolução do registro do item de linha do caso. • Mudança aprovada • Produto de substituição adicionado
Código do motivo da solicitação	O motivo da mudança solicitada. Pode ser diferente para cada item de linha de caso. • Aumentar demanda • Mudança no contrato • Entrada inicial incorreta • Nenhum(a)
Anotações de Resolução	O agente pode usar este campo para especificar como chegou à decisão de aceitar ou negar uma mudança em um item de linha de caso.
Usuários colaboradores	Este campo é preenchido quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso.
Grupos de colaboradores	Este campo é preenchido quando uma tarefa de linha de caso é atribuída a um agente de tarefa de caso.
Anotações de trabalho	Permite que os usuários publiquem anotações de trabalho no registro.

Formulário de tarefa de linha de caso

O formulário de tarefa de linha de caso exibe detalhes sobre uma tarefa de linha de caso associada a um item de linha de caso em um registro de caso.

Tradução automática

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

Campos de formulário de tarefa de linha de caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela de tarefas de linha de caso é CSLTASK.
Caso primário	O caso primário do item de linha do caso.
Conta	O nome da empresa para a qual o caso primário foi aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso primário.
Linhas de caso	O número do item de linha de caso para o qual a tarefa foi criada.
Estado	O estado da tarefa de linha de caso: • Aberto • Encerrado
Prioridade	A prioridade da tarefa de linha de caso: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixa
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuído a	O agente atribuído à tarefa de linha de caso.
Assunto	O assunto da tarefa de linha de caso.
Descrição	Uma descrição mais longa e detalhada da tarefa de linha de caso.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Uma lista de usuários que estão interessados na tarefa de caso. Esses usuários recebem uma notificação quando anotações de trabalho são adicionadas à tarefa de caso.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de caso e as etapas realizadas para resolvê-la. As anotações de trabalho são publicadas no fluxo de atividades e ficam visíveis somente para usuários internos.
Comentários adicionais	Comentários e informações visíveis para o cliente sobre a tarefa de caso. Comentários adicionais são publicados no fluxo de atividades.

Formulário de característica de linha de caso

O formulário de característica de linha de caso exibe detalhes sobre a oferta de produto incluída em um item de linha de caso.

Tradução automática

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

Campos de formulário de característica de linha de caso

Campo	Descrição
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela Características da linha do caso é **CSLC**.
Linhas de caso	O item de linha de caso ao qual esta característica pertence. Este campo é uma referência à tabela Linha de caso.
Característica	Este campo é uma referência à tabela Característica [sn_prd_pm_characteristic].
Opção da característica	Este campo é uma referência à tabela Opção de característica [sn_prd_pm_characteristic_option].
Valor de característica	O valor de uma característica.

Componentes instalados com linhas de caso e fluxos de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho, incluindo tabelas e funções.

Tabelas instaladas com linhas de caso e fluxos de trabalho

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Linha de caso [sn_case_line]	A tabela Linha de caso armazena registros de item de linha de caso que são criados para casos primários. Esta tabela estende a tabela Caso. O prefixo para registros de linha de caso é **CSL**.
Tarefa da linha de caso [sn_case_line_task]	A tabela Tarefa de linha de caso armazena as tarefas relacionadas aos itens de linha de caso. Esta tabela estende a tabela de tarefas de caso. O prefixo para registros de tarefa de linha de caso é **CSLTASK**.
Característica da linha de caso [sn_case_line_characteristic]	O formulário Característica de linha de caso exibe detalhes sobre a oferta de produto incluída em uma linha de caso. O prefixo para registros de característica de linha de caso é **CSLC**.

Funções

A aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho inclui funções que fornecem acesso a itens de linha de caso e registros de característica de linha de caso. Ele também atualiza algumas funções existentes para fornecer esse mesmo acesso.

Tradução automática

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

Linhas de caso e funções de fluxos de trabalho

Função	Descrição	Inclui funções
sn_case_line.characteristic_create	Este usuário pode criar registros de característica de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	sn_case _característica_visualizador
sn_case_line.characteristic_write	Este usuário pode atualizar registros de característica de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	sn_case _característica_visualizador
sn_case_line.characteristic_delete	Este usuário pode excluir registros de característica de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	sn_case _característica_visualizador
sn_case_line.characteristic_viewer	Este usuário pode exibir registros de característica de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	
sn_case_line.characteristic_report_viewer	Este usuário pode exibir relatórios para a tabela de características de linha de caso se tiver acesso ao registro de item de linha de caso primário.	
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta é uma função existente. O agente de tarefa de caso tem acesso de leitura, gravação e criação para tarefas de linha de caso: • Se o agente da tarefa de caso for o usuário atribuído na tarefa de caso (assigned_to). • Se o agente de tarefa de caso pertencer ao mesmo grupo de atribuição do usuário atribuído. O agente de tarefa de caso tem acesso de leitura ao seguinte: • O caso de pedido primário e os itens de linha do caso. • A característica de linha de caso se eles tiverem	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito • sn_csm_case_types.service_definition_viewe

Tradução automática

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

Linhas de caso e funções de fluxos de trabalho

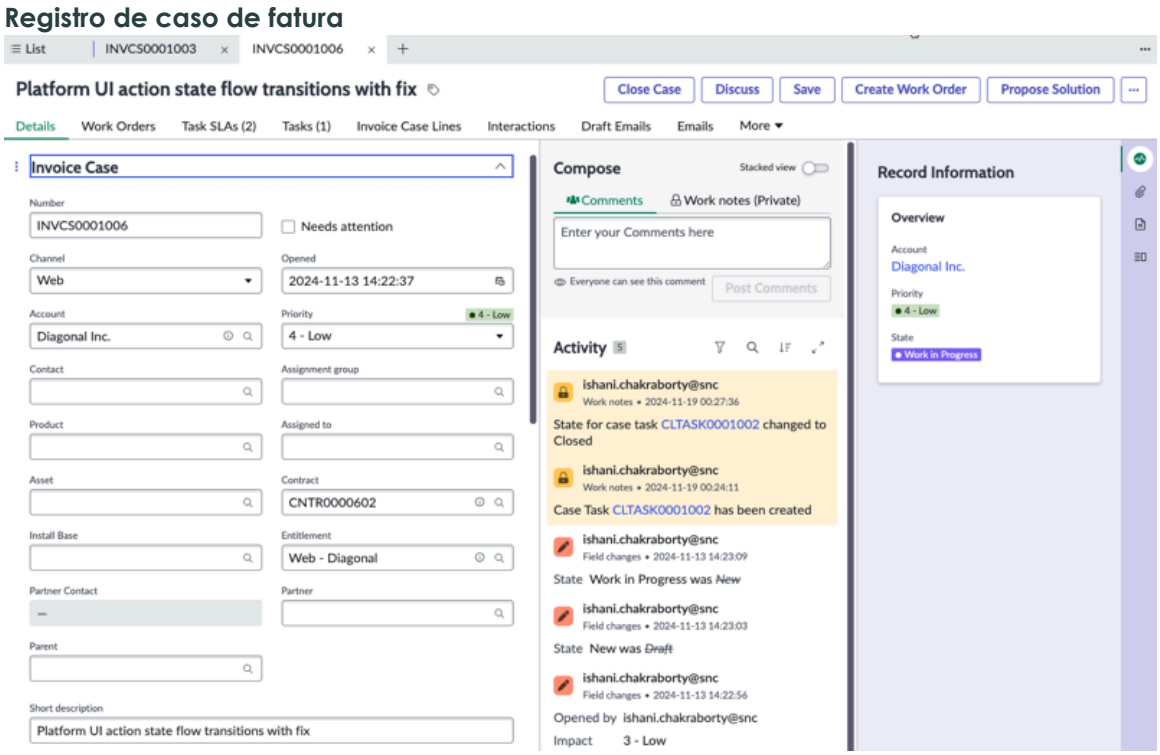
Função	Descrição	Inclui funções
	acesso de leitura ao item de linha de caso associado. • Registros de conta e contato para o caso de pedido primário. O agente de tarefa de caso pode atualizar as anotações de trabalho, comentários, anexos e lista de observação do caso de pedido primário e os itens de linha do caso.	
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Esta é uma função existente. A função de agente de atendimento ao cliente tem permissões de leitura, gravação e atualização para as seguintes tabelas: • Linha de caso • Tarefa da linha de caso • Característica da linha de caso	Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Service Management.

Gestão de casos para operações de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura permite que os agentes de atendimento ao cliente criem casos para linhas específicas a partir de uma única fatura ou de várias faturas.

Tradução automática

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



A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui o tipo de caso Fatura. Este tipo de caso fornece a capacidade de fazer referência a várias faturas ou linhas de fatura como linhas de caso em um registro de caso de fatura. Ao usar linhas de caso, os agentes podem rastrear vários problemas para o mesmo caso de fatura e resolver os problemas em cada linha de caso de forma independente antes de resolver e fechar o caso de fatura.

Use casos de fatura para lidar com problemas como contestações de fatura ou correções solicitadas. Com esta aplicação, os agentes podem criar um caso de fatura e adicionar as faturas ou linhas de fatura que estão sendo contestadas ou que precisam ser corrigidas. Os agentes podem trabalhar no caso, criar tarefas de caso para outros membros da equipe conforme necessário ou atribuir linhas de caso a outros agentes.

Benefícios do uso de casos de fatura

As empresas podem encontrar problemas de fatura por vários motivos, incluindo discrepâncias de preço ou quantidade ou produtos ou serviços incorretos. Problemas de fatura também podem resultar de detalhes incorretos do cliente, como locais de faturamento ou envio incorretos. A tabela a seguir fornece alguns exemplos desses problemas e dos casos de fatura resultantes.

Exemplos de caso de fatura

Motivo	Exemplo de caso
Ajustes de preço	A quantidade de itens faturados não corresponde ao que foi solicitado ou entregue, levando ao subfaturamento ou ao superfaturamento.
Discrepâncias de preço	O valor faturado não corresponde ao preço acordado ou aos termos do contrato, como descontos incorretos, cálculos de impostos ou preços unitários.

Tradução automática

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

Exemplos de caso de fatura

Motivo	Exemplo de caso
Informações incorretas do cliente	A fatura contém erros no nome, endereço ou informações de cobrança do cliente, o que pode afetar o processamento do pagamento.
Itens ausentes ou incorretos	Uma fatura inclui produtos ou serviços que não foram entregues ou omite itens que foram entregues, mas não faturados.
Erros de número de peça ou SKU	Os números de peça ou SKUs listados na fatura não correspondem aos produtos que foram solicitados ou entregues, causando confusão ou erros no inventário e no processamento de pagamentos.
Problemas de moeda	Uma fatura é emitida na moeda errada ou sem taxas de conversão apropriadas, criando discrepâncias no valor do pagamento.
Unidade de medida (UOM) incorreta	A unidade de medida (por exemplo, quantidade por caixa, por metro, por quilograma) na fatura está incorreta, causando confusão ou erros nos cálculos de preço e quantidade.
Contestação sobre preço negociado, descontos ou promoções	A fatura reflete um preço diferente do que foi negociado ou os descontos e promoções não foram aplicados, levando a uma contestação sobre o valor final devido.
Número de fatura incorreto	O número da fatura não segue a sequência correta, levando a problemas de contabilidade ou acompanhamento.

Visão geral da criação de um caso de fatura

A tabela a seguir fornece uma visão geral do processo para criar um caso de fatura. Para obter etapas detalhadas, consulte Criar um caso de fatura.

Etapas para criar um caso de fatura

Etapa	Descrição
Como criar um caso de fatura	Um agente pode criar um caso de fatura a partir de Espaço configurável do CSM ou de IU principal selecionando **Novo** na exibição de lista Casos de fatura.
Exibição do registro de caso de fatura	Depois de criar um registro de caso de fatura, os agentes podem: • Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso. • Exclua faturas ou linhas de fatura do caso. • Crie novas linhas de caso de fatura. • Edite os detalhes das linhas do caso de fatura.

Tradução automática

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

Etapas para criar um caso de fatura

Etapa	Descrição
	• Atribuir linhas de caso de faturaa si mesmas. • Crie tarefas para linhas de caso de fatura.
Enviando o registro de caso de fatura	Selecionar **Salvar** no registro de caso de fatura move o caso de fatura para o estado Rascunho. Depois de revisar os detalhes do registro, o agente pode selecionar **Enviar** no registro de caso de fatura para mover o caso de fatura e as linhas do caso de fatura para o estado Novo. Uma vez no estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de fatura. Isso inclui a criação de tarefas para linhas de caso de fatura, a atribuição a outros agentes ou membros da equipe e o monitoramento do andamento do caso.

Plug-in Gestão de casos para operações de fatura

A Gestão de casos para operações de fatura (com.sn_csm_invoice) é uma aplicação de gestão de casos para lidar com solicitações de suporte em faturas ou linhas de fatura. Esta aplicação permite que os clientes processem solicitações de serviço de fatura, como contestações de fatura ou consultas de fatura.

Nota: A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura tem uma dependência na aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho (com.sn_case_line).

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui exibições de lista para Espaço configurável do CSM e IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM, expanda a categoria de lista **Casos de fatura** na guia Listas.
- Em IU principal, navegue até **Tudo** > **Caso de fatura**.

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura também inclui tabelas, funções, definições de serviço, o tipo de caso de fatura e outros componentes. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Gestão de casos para Operações de fatura.

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura está disponível na ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

Páginas de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui páginas de registro que exibem casos de fatura e linhas de caso de fatura em Espaço configurável do CSM.

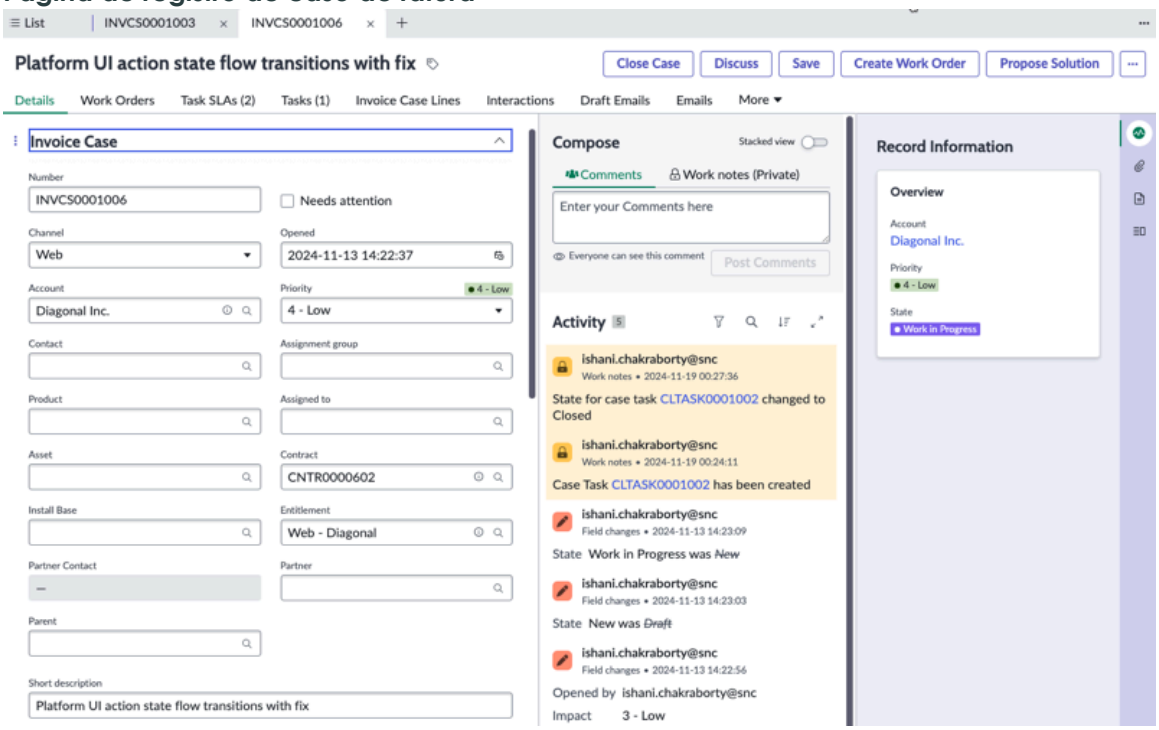
A aplicação Gestão de casos para operações de fatura permite que os agentes criem casos de fatura que fazem referência a faturas e linhas de fatura do cliente. Usando casos de fatura, os agentes podem gerenciar e rastrear solicitações de clientes e as ações tomadas para atender a essas solicitações.

Os casos de fatura contêm linhas de caso de fatura, que representam linhas de fatura de uma única fatura ou de várias faturas. A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui as seguintes páginas de registro para exibir essas informações em Espaço configurável do CSM.

Página de registro de caso de fatura

A página Registro de caso de fatura exibe informações sobre casos de fatura e a lista associada de linhas de caso de fatura.

Página de registro de caso de fatura



Os agentes de atendimento ao cliente usam esta página para fazer o seguinte:

- Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
- Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
- Crie novas linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas do caso de fatura.
- Atribua linhas de caso de fatura a si mesmas.

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura usa a página de registro padrão do CSM para exibir registros de casos de fatura em Espaço configurável do CSM.

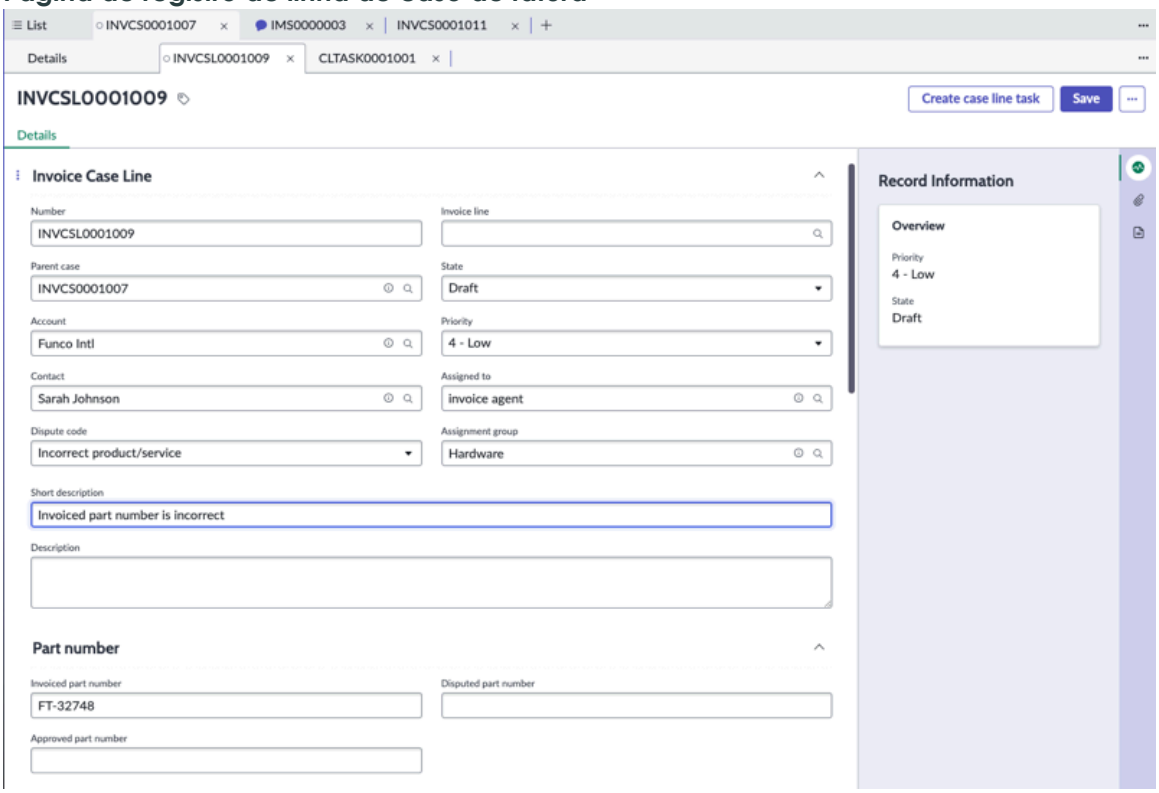
Tradução automática

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

Página de registro de linha de caso de fatura

A página de registro de linha de caso de fatura exibe informações sobre uma linha de caso de fatura associada a um caso de fatura.

Página de registro de linha de caso de fatura



O registro de linha de caso de fatura mostra os detalhes de uma linha de caso de fatura, incluindo informações do cliente e do produto, a quantidade faturada, descontos na fatura e os locais de cobrança e envio. Nessa página, os agentes podem selecionar **Criar tarefa de linha de caso** para criar tarefas para linhas de caso de fatura.

Caso de fatura e estados da linha do caso de fatura

Casos de fatura e linhas de caso de fatura passam por vários estados diferentes enquanto os agentes trabalham para resolver as linhas de caso individuais nos casos de fatura.

Estados do caso de fatura

Os casos de fatura podem estar nos estados listados na tabela a seguir. As ações disponíveis no registro de caso de fatura permitem que os agentes movam casos de um estado para outro.

Estados do caso de fatura

Estado	Descrição
Rascunho	O caso de fatura está no estado Rascunho. Selecione **Enviar caso** na página de registro do caso de fatura para mover o caso de fatura e todas as linhas de caso de fatura que estão atualmente no estado Rascunho para Novo.

Tradução automática

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

Estados do caso de fatura

Estado	Descrição
Novo(a)	O caso de fatura foi enviado e está no estado Novo. Selecione **Atribuir a mim** na página de registro para atribuir o caso ao usuário conectado e mover o caso de fatura e todas as linhas de caso de fatura atualmente no estado Novo para Trabalho em andamento.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando no caso de fatura. Selecione as seguintes ações: • **Solicitar informações**: use esta ação para solicitar informações adicionais do contato ou do consumidor. O estado muda para Aguardando informações. • **Propor solução**: use esta ação para propor uma resolução ao contato ou consumidor. O estado muda de Trabalho em andamento para Resolvido.
Aguardando Informações	O agente está aguardando o contato fornecer as informações solicitadas para o caso de fatura. Selecione **Informações recebidas** para mover o caso de fatura de volta para Trabalho em andamento.
Resolvido	O agente propôs uma resolução para o caso de fatura ao contato. Selecione **Fechar caso** na página de registro para mover o caso de fatura para Encerrado.
Encerrado	O caso de fatura foi resolvido e a resolução foi aceita pelo contato. Quando todas as linhas de caso de um caso de fatura estão em um estado Final, o caso pode ser definido como Encerrado. Os estados finais incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Cancelado(a)	O caso de fatura foi cancelado. Selecione **Cancelar** para cancelar um caso de fatura. **Nota:** Você só pode cancelar casos de fatura no estado Rascunho.

Estados da linha do caso de fatura

As linhas de caso de fatura podem estar nos estados listados na tabela a seguir. As linhas de caso em um caso de fatura podem estar em estados diferentes enquanto o agente trabalha para resolver cada problema.

Tradução automática

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

Estados da linha do caso de fatura

Estado	Descrição
Rascunho	A linha do caso de fatura está no estado Rascunho. Quando um caso de fatura é criado e está no estado Rascunho, as linhas do caso de fatura associado também estão no estado Rascunho.
Novo(a)	A linha do caso de fatura está no estado Novo. Quando um caso de fatura é enviado e movido para o estado Novo, as linhas de caso de fatura associadas que estão atualmente no estado Rascunho também são movidas para o estado Novo.
Trabalho em andamento	O agente atribuído está trabalhando na linha do caso de fatura.
Aguardando Informações	O agente atribuído solicitou informações adicionais sobre a linha do caso de fatura e está aguardando uma resposta.
Resolvida - Aceita	A mudança na linha do caso de fatura foi aceita.
Resolvida - Negada	A mudança na linha do caso de fatura foi negada.
Cancelado(a)	A linha do caso de fatura foi cancelada.

Nota: Um agente pode alterar manualmente o estado de cada linha de caso de fatura para Resolvido - Aceito, Resolvido - Negado ou Cancelado. Quando todas as linhas de caso de fatura estão em um desses estados, o estado do caso de fatura muda para Resolvido.

Sincronizar o estado de um caso de fatura com as linhas do caso de fatura

As mudanças de estado de um caso de fatura podem resultar em mudanças de estado para as linhas de caso de fatura associadas. Essas mudanças são detalhadas na tabela a seguir.

Caso de fatura e estados da linha do caso de fatura

Estado do caso de fatura	Estado da linha do caso de fatura
Rascunho	Salvar um novo caso de fatura cria o caso no estado Rascunho. As linhas de caso de fatura para o caso de fatura também são criadas no estado Rascunho.
Novo(a)	Quando um agente envia um caso de fatura, o estado é atualizado de Rascunho para Novo. Os estados das linhas de caso de fatura associadas que estão atualmente no estado Rascunho também são definidos como Novo.
Trabalho em andamento	Quando um agente seleciona **Atribuir a mim** em um caso de fatura no estado Novo, o estado é atualizado de Novo para Trabalho em andamento. Os estados das linhas de caso de fatura associadas também são definidos como Trabalho em andamento.

Tradução automática

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

Caso de fatura e estados da linha do caso de fatura

Estado do caso de fatura	Estado da linha do caso de fatura
	Se qualquer uma das linhas de caso estiver definida como Trabalho em andamento, o caso também será definido como Trabalho em andamento.
Resolvido	Se um caso for definido como Resolvido, o status de cada uma das linhas de caso também será definido como Resolvido. Se todas as linhas de caso estiverem Resolvido, o caso será definido como Resolvido.
Encerrado	Quando todas as linhas de caso de um caso de fatura estão em um estado final, o caso pode ser definido como Encerrado. Os estados finais incluem: • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a) Quando um agente seleciona **Fechar caso** em um caso de fatura no estado Solução proposta, o sistema atualiza o estado para Fechado.
Cancelado(a)	Quando um usuário seleciona **Cancelar** em um caso de fatura no estado Rascunho, o sistema atualiza o estado para Cancelado. Os estados das linhas de caso de fatura associadas ao caso de fatura também são definidos como Cancelado. **Nota:** Você só pode cancelar casos de fatura no estado Rascunho.

Componentes instalados com a Gestão de casos para operações de fatura

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Gestão de casos para operações de fatura, incluindo tabelas, funções e definições de serviço.

Tabelas

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura adiciona as tabelas a seguir.

Gestão de casos para tabelas de operações de fatura

Tabela	Descrição
Caso de fatura [sn_csm_invoice_case]	Armazena registros de caso de fatura. Esta tabela estende a tabela Caso [sn_customerservice_case]. Os registros na tabela Caso de fatura usam o prefixo **INVCS**.

Tradução automática

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

Gestão de casos para tabelas de operações de fatura

Tabela	Descrição
Linha do caso de fatura [sn_csm_invoice_case_line]	Armazena os itens de linha de caso criados para casos de fatura. Esta tabela estende a tabela Linha de Caso [sn_case_line]. Solicitantes e executantes podem usar esta tabela para capturar as faturas e as linhas da fatura como itens de linha em um caso de fatura para o qual desejam resolver contestações ou fazer consultas. Os registros na tabela Linha de caso de pedido usam o prefixo **INVCSL**.

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura também usa as seguintes tabelas da aplicação Linhas de caso e fluxos de trabalho.

Linhas de caso e tabelas de fluxos de trabalho

Tabela	Descrição
Linha de caso [sn_case_line]	A tabela Linha de caso armazena registros de item de linha de caso. Esta tabela estende a tabela de tarefas. O prefixo para registros de linha de caso é **CSL**.
Característica da linha de caso [sn_case_line_characteristic]	O formulário Característica de linha de caso exibe detalhes sobre um item de linha de caso em um registro de caso. O prefixo para registros de característica de linha de caso é **CSLC**.
Tarefa da linha de caso [sn_case_line_task]	A tabela Tarefa de linha de caso armazena as tarefas relacionadas aos itens de linha de caso. Esta tabela estende a tabela de tarefas de caso. O prefixo para registros de tarefa de linha de caso é **CSLTASK**.

Funções

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui funções que fornecem acesso a casos de fatura e itens de linha de caso de fatura. Ele também atualiza algumas funções existentes para fornecer esse mesmo acesso.

Tradução automática

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

Funções de Operações de fatura

Função	Descrição	Inclui funções
Agente de caso de fatura [sn_csm_invoice.agent]	O agente de caso de fatura deve ter acesso CRUD ao cabeçalho do caso de fatura, itens de linha do caso de fatura, acesso somente leitura a faturas e linhas de fatura, produtos e características do produto, contas e contatos e atribuição de casos de fatura	• sn_customerservice_agent • sn_case_line.characteristic_delete • sn_csm_invoice.creator • sn_csm_invoice.writer • sn_otc.ar_invoice_viewer • sn_csm_invoice.navigation_menu
Gerente de caso de fatura [sn_csm_invoice.manager]	O gerente de caso de fatura deve ter todos os acessos que o agente de caso de fatura tem + gerencia agentes + relatórios de gerente	• sn_csm_invoice.agent • sn_csm_invoice.report_viewer • sn_customerservice_manager • sn_case_line.characteristic_report_viewer
Agente de tarefa de caso de fatura [sn_csm_invoice.invoice_case_task_agent]	A tarefa de caso de fatura deve ter todos os acessos às tarefas de caso atribuídas ao agente, bem como acesso somente leitura para exibir o caso de fatura/linhas de caso de fatura, faturas/linhas de fatura às quais a tarefa de caso está associada e também ser capaz de atualizar anotações de trabalho e comentários	• sn_otc.ar_invoice_viewer • sn_customerservice.case_task_agent

Além das funções de persona, também precisamos de funções granulares no cabeçalho do caso de fatura e nas linhas do caso de fatura.

Funções granulares de Operações de fatura

Função	Descrição	Inclui funções
Visualizador de caso de fatura [sn_csm_invoice.viewer]	Acesso somente leitura ao caso de fatura, linhas de caso de fatura se acessar o caso de fatura, características de linha de caso de fatura se acessar a linha de caso. Acesso de leitura a casos de fatura.	sn_case_line.characteristic_viewer

Tradução automática

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

Funções granulares de Operações de fatura

Função	Descrição	Inclui funções
Criador de caso de fatura [sn_csm_invoice.creator]	Criação de um caso de fatura com linhas de caso de fatura e características de linha de caso de fatura. Crie acesso a casos de fatura.	• sn_case_line.characteristic_creator • sn_csm_invoice.viewer
Gravador de caso de fatura [sn_csm_invoice.writer]	Editar um caso de fatura com linhas de caso de fatura se acessar o caso de fatura e características de linha de caso de fatura se acessar a linha do caso. Acesso de gravação a casos de fatura.	• sn_case_line.characteristic_writer • sn_csm_invoice.viewer
Menu de navegação de caso de fatura [sn_csm_invoice.navigation_menu]	Acesse o item de menu de navegação do caso de fatura. Função para acessar os menus de navegação do caso de fatura.	
Visualizador de relatório de caso de fatura [sn_csm_invoice.report_viewer]	Acesso a relatórios de caso de fatura. Acesso de visualizador de relatório a casos de fatura.	

Definições de serviço e categorias de definição de serviço

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura fornece a seguinte definição de serviço de caso de fatura: **Contestações de fatura**.

- Tipo: pós-venda
- Tabela: caso de fatura [sn_csm_invoice_case]
- Produtos: Todos
- Categoria de definição de serviço: fatura

Os agentes podem usar esta definição de serviço para gerar uma contestação de uma ou mais faturas ou de linhas específicas em uma única fatura.

Esta definição de serviço pertence à categoria de definição de serviço de fatura, que armazena serviços para problemas relacionados à fatura. Ao criar um caso de fatura, os agentes podem selecionar esta definição de serviço no seletor de tipo de caso.

Tradução automática

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

Nota: A definição de serviço **de contestações de fatura** não está ativa por padrão. Para ativar esta definição de serviço, o administrador do sistema pode:

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Filtre a lista para mostrar as definições de serviço da tabela Caso de fatura [sn_invoice_case].
3. Selecione **Contestações de fatura**.
4. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.

Para obter mais informações sobre definições e categorias de serviço, consulte os seguintes tópicos:

- Definições do serviço
- Categorias de definição de serviço

Acordos de nível de serviço (ANS)

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui os seguintes ANS para a tabela Caso de fatura (sn_csm_invoice_case).

ANS	Descrição
Tempo de resposta inicial para casos P1 e P2	• Condição de início: o estado do caso é Novo e a prioridade é P1 ou P2. • Condição de parada: o estado não é Novo ou Rascunho. • Programação: nenhuma (24x7). • Duração: 4 horas.
Tempo de resposta inicial para casos P3 e P4	• Condição de início: o estado do caso é Novo e a Prioridade é P3 ou P4. • Condição de parada: o estado não é Novo ou Rascunho. • Programação: 8h às 17h durante a semana, exceto feriados. • Duração: 8 horas. Duração: 8 horas.
ANS de resolução para casos P1 e P2	• Condição de início: o estado do caso é Novo e a prioridade é P1 ou P2. • Condição de pausa: o estado do caso é Aguardando informações. • Condição de reinício: o estado do caso não é Aguardando informações. • Condição de parada: o estado do caso é Resolvido.

Tradução automática

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

ANS	Descrição
	• Programação: nenhuma (24x7) • Duração: 2 dias.
ANS de resolução para casos P3 e P4	• Condição de início: o estado do caso é Novo e a Prioridade é P3 ou P4. • Condição de pausa: o estado do caso é Aguardando informações. • Condição de reinício: o estado do caso não é Aguardando informações. • Condição de parada: o estado do caso é Resolvido. • Programação: 8h às 17h durante a semana, exceto feriados. • Duração: ???.

Tipo de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui o tipo de caso **Fatura**. Este tipo de caso captura as informações do caso para problemas relacionados à fatura.

Além dos campos no registro de caso de atendimento ao cliente, a tabela Caso de fatura [sn_csm_invoice_case] inclui os seguintes campos:

- **Número da fatura**: o número da fatura para o qual o caso de fatura foi aberto.
- **Origem da solicitação**: a origem do caso de fatura. Os casos de fatura podem ser criados a partir das seguintes origens:
  - Linhas de fatura específicas, fatura única
  - Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas

Para obter mais informações sobre tipos de caso, consulte Tipos de caso de atendimento ao cliente.

Para exibir o tipo de caso de fatura, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione **Fatura**.

Exibições do formulário de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui exibições de formulário para exibir casos de fatura em Espaço configurável do CSM e no IU principal.

Esta aplicação usa a página de registro padrão do CSM para exibir registros de casos de fatura em Espaço configurável do CSM.

Os casos de fatura incluem as seguintes listas relacionadas:

- Linhas de caso de fatura: inclui os registros de linha de caso individuais para este caso de fatura.
- Tarefas: inclui tarefas que foram criadas para este caso de fatura.
- Tarefas de linha de caso: inclui tarefas que foram criadas para linhas de caso individuais.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Formulário de caso de fatura
- Formulário de linha de caso de fatura

Regras de arquivamento de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para operações de fatura inclui regras de arquivamento que arquivam casos de fatura mais antigos.

Gestão de casos para regras de arquivamento de operações de fatura

Regra de arquivamento	Descrição
Arquivar caso de fatura	Esta regra arquiva registros de caso de fatura que estão encerrados há mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de caso de fatura também arquiva os seguintes registros: • Tarefas de caso de fatura • Linhas do caso de fatura • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de fatura
Arquivar linha de caso de fatura	Esta regra arquiva registros de linha de caso de fatura que estão encerrados há mais de 2 anos. O arquivamento desses registros de linha de caso de fatura também arquiva os seguintes registros: • Características da linha do caso • Tarefas de linha de caso de fatura

Registros de caso de fatura que foram arquivados por mais de 5 anos são excluídos. A exclusão desses registros também exclui os seguintes registros:

- Tarefas de caso de fatura
- Itens de linha do caso de fatura
- Características da linha do caso
- Tarefas de linha de caso de fatura

Fluxos de trabalho de caso de fatura

A aplicação Gestão de casos para Operações de fatura inclui um subfluxo que fornece o mapeamento entre uma fatura de cliente e um caso de fatura. Este subfluxo, **Primitivos - Fatura de AR para solicitação de caso de fatura de CSM**, cria o mapeamento de dados entre duas entidades diferentes: 1) a fatura do cliente e 2) o caso de fatura.

Por exemplo, ao mapear uma fatura de cliente para um caso de fatura, as entidades compartilham alguns campos, como **Conta** e **Contato**. O mapeamento de dados copia esses valores de campo da fatura do cliente para o registro de caso de fatura.

Tradução automática

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

Para exibir este subfluxo, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** e selecione **Subfluxos** na página inicial do Workflow Studio.

Formulário de caso de fatura

O formulário de caso de fatura exibe detalhes sobre um caso de fatura.

Campos do formulário de caso de fatura

Campo	Descrição
Caso de fatura	
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela Caso de fatura é **INVCS**.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social • Comunidade • Alerta • Virtual Agent
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de fatura é aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de fatura.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo** e o ativo tiver um produto associado, o campo **Produto** será atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram comprados por um cliente, como eles foram instalados ou provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso de fatura.
Primário(a)	O registro primário do caso de fatura.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou solicitação.
Precisa de atenção	Quando marcado, o sistema envia uma notificação ao agente no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o

Tradução automática

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

Campos do formulário de caso de fatura

Campo	Descrição
	número do caso, o estado, a prioridade e uma descrição resumida.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso de fatura foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuído a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Contrato	O número do contrato associado ao caso de fatura.
Direito	O direito associado ao caso de fatura. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações nos campos **Conta**, **Contrato**, **Produto**e **Ativo**. Se houver apenas um direito disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao campo **Direito**.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Solicitar origem	A origem do caso de fatura. Os casos de fatura podem ser criados a partir das seguintes origens: • Linhas de fatura específicas, fatura única • Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas
Fatura	A fatura para a qual o caso de fatura foi criado.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo Atividade quando o usuário salva o registro.

Tradução automática

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

Campos do formulário de caso de fatura

Campo	Descrição
Anotações de trabalho (privado)	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista Anotações de trabalho recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas ao caso de fatura.
Informações de Fechamento	
Encerrado por	O nome do usuário que encerrou o caso.
Encerrado	
Código de resolução	A resolução fornecida para o caso de fatura:
Causa	Detalhes sobre a causa do problema.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi resolvido.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Uma caixa de seleção para determinar se as anotações de resolução são adicionadas aos comentários visíveis pelo cliente quando o caso é resolvido. Se selecionado, as anotações de resolução serão adicionadas ao campo **Comentários adicionais** (visível para o cliente). Por padrão, a caixa de seleção está desmarcada.
Registros relacionados	
Incidente	Exibe o número do registro de incidente associado a este registro de fatura.
Problema	Exibe o número do registro de problema associado a este registro de fatura.
Solicitação de Mudança	Exibe o número do registro de solicitação de mudança associado a este registro de fatura.
Causado pela mudança	Se um caso for o resultado de uma mudança, este campo exibirá o registro de solicitação de mudança associado.

Formulário de linha de caso de fatura

O formulário de linha de caso de fatura exibe detalhes sobre uma linha de caso de fatura.

Campos de formulário de linha de caso de fatura

Campo	Descrição
Linha do caso de fatura	
Número	O número do registro gerado automaticamente. O prefixo dos números da tabela Linha de caso de fatura é **INVCSL**.
Caso primário	O caso de fatura primário para este registro de linha de caso de fatura.

Tradução automática

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

Campos de formulário de linha de caso de fatura

Campo	Descrição
Conta	O nome da empresa para a qual o caso de fatura é aberto.
Contato	O nome do contato do cliente para o caso de fatura.
Código da contestação	Indica o tipo de contestação para o qual a linha de caso de fatura foi criada. • Produto/serviço incorreto • Discrepância de preço • Quantidade incorreta • Detalhes do cliente incorretos • Outro
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou solicitação.
Descrição	Uma descrição mais detalhada do problema ou solicitação.
Linha de fatura	Um campo de referência que exibe a linha da fatura que está sendo contestada.
Estado	O estado atual do registro de linha do caso de fatura: • Rascunho • Novo • Trabalho em andamento • Aguardando Informações • Resolvida - Aceita • Resolvida - Negada • Cancelado(a)
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Atribuído a	O agente atribuído ao caso de fatura.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído ao caso de fatura.
Número da peça	
Número da peça faturado	O número de peça original do bem ou serviço faturado.
Número da peça contestado	O número de peça contestado do bem ou serviço faturado.

Tradução automática

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

Campos de formulário de linha de caso de fatura

Campo	Descrição
Número da peça aprovado	O número de peça aprovado do bem ou serviço faturado.
Quantidade	
Quantidade faturada	A quantidade faturada original do bem faturado ou serviço faturado.
Quantidade contestada	A quantidade contestada do bem faturado ou do serviço faturado.
Quantidade aprovada	A quantidade aprovada do bem faturado ou do serviço faturado.
Valor	
Valor faturado	O valor do bem ou serviço faturado.
Valor contestado	O valor contestado do bem ou serviço faturado.
Valor aprovado	O valor aprovado do bem ou serviço faturado.
Valor do desconto	
Valor de desconto faturado	O valor do desconto faturado do bem ou serviço faturado.
Valor do desconto contestado	O valor do desconto contestado do bem ou serviço faturado.
Valor de desconto aprovado	O valor do desconto aprovado do bem ou serviço faturado.
Local de faturamento	
Local de faturamento faturado	O local de faturamento faturado da fatura.
Localização do faturamento solicitado	O local de faturamento solicitado da fatura.
Local de envio	
Local de envio faturado	O local de envio original do bem ou serviço faturado.
Localização do envio solicitado	O local de envio solicitado do bem ou serviço faturado.
Resolução	
Código de resolução	A resolução fornecida para o item de linha da fatura contestada. • Nenhum(a) • Resolvido - Crédito • Resolvido - Baixa • Resolvido - Liquidação • Resolvido - Contestação inválida
Anotações de fechamento	Anotações adicionais feitas pelo usuário que encerra o caso.

Tradução automática

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

Campos de formulário de linha de caso de fatura

Campo	Descrição
Anotações	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo Atividade quando o usuário salva o registro.
Anotações de trabalho (privado)	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável.

Tabela de fatura de contas a receber (AR)

A tabela de fatura de AR (sn_otc_invoice) armazena os dados da fatura.

Tabela de fatura de contas a receber

A tabela a seguir lista os campos da tabela de fatura de AR [sn_otc_invoice].

Tabela de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Conta	Referência à conta	Cliente no modelo de negócios B2B (business-to-business).
Valor faturado sem imposto (moeda da Emissão de relatórios)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, incluindo impostos e taxas de envio. Este valor é exibido na moeda da Emissão de relatórios.
Valor faturado com imposto (moeda da Transação)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, incluindo impostos e taxas de envio. Este valor é exibido na moeda da transação.
Valor faturado sem imposto (moeda da Emissão de relatórios)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, excluindo impostos e taxas de envio. Este valor é exibido na moeda da Emissão de relatórios.
Valor faturado sem imposto (moeda da transação)	Moeda de FX	Valor total a ser pago ao fornecedor, excluindo impostos e taxas de envio. Este valor é exibido na moeda da transação.
Contato de faturamento	Referência ao contato da conta	O contato da conta para o qual a fatura é enviada.
Local de faturamento	Local de referência	Referência ao local para o qual a fatura é enviada.
Faturar para cidade	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual a fatura será enviada.

Tradução automática

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

Tabela de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Faturar para país	Referência ao país	O país para o qual a fatura será enviada.
Faturar para Estado/ província	Cadeia de caracteres	O estado para o qual a fatura será enviada.
Faturar para rua	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual a fatura é enviada.
Faturar para CEP/código postal	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual esta fatura é enviada.
Responsável pelo negócio	Referência ao usuário	Um grupo proprietário da fatura.
Consumidor	Referência ao consumidor	Cliente no modelo de negócios B2C (business-to-consumer).
Criação	Data/hora	Data em que esta fatura foi criada.
Criado por	Cadeia de caracteres	Pessoa que criou a fatura.
Código do Imposto	Referência ao código de imposto	O código do imposto cobrado sobre o valor total da fatura.
Código da jurisdição de imposto	Cadeia de caracteres	A jurisdição do código de imposto para a qual você deve pagar o imposto.
Desconto (%)	Decimal	% de desconto para o valor dos descontos.
Data de vencimento do desconto	Data	Data em que você deve fazer o pagamento para que os descontos sejam aplicáveis.
Valor dos descontos	Moeda de FX	O desconto aplicado ao valor da fatura.
Prazo	Data	Data em que você deve fazer o pagamento.
Valor do desconto do pagamento antecipado	Moeda de FX	O desconto aplicado ao valor total da fatura em pagamento antecipado.
Número do ERP	Cadeia de caracteres	Número exclusivo gerado no sistema ERP para a fatura. Este campo é aplicável quando há uma integração de ERP. O valor é preenchido depois que a fatura é publicada no sistema do ERP por meio da integração.
Data da publicação de ERP	Data	Data em que a fatura é publicada no sistema do ERP.

Tradução automática

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

Tabela de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Mudou	Verdadeiro/ falso	Indica se a fatura foi alterada.
Data da fatura	Data	Data em que esta fatura foi criada.
Origem da fatura	Cadeia de caracteres	Nome da aplicação associada à fatura de origem.
Número	Cadeia de caracteres	Um número gerado automaticamente que identifica exclusivamente a fatura.
Outras cobranças	Moeda de FX	Cobranças adicionais incorridas na fatura.
Fatura primária	Referência à fatura de AR	Fatura original
Data de pagamento	Data	A data em que você deve fazer o pagamento.
Termos de pagamento	Referência aos termos de pagamento	Condições aplicadas ao pagamento
Remeter para Contato	Referência ao contato da conta	A conta contatada para a qual o pagamento é feito.
Remeter para Local	Referência ao local	Referência ao local para o qual o pagamento é feito.
Remeter para a cidade	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual o pagamento será feito.
Remeter para o país	Referência ao país	O país para o qual o pagamento será feito.
Remeter para Estado/ província	Cadeia de caracteres	O estado para o qual o pagamento será feito.
Remeter para a rua	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual o pagamento é feito.
Remeter para o CEP	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual o pagamento será feito.
Requer confirmação	Verdadeiro/ falso	A fatura requer confirmação de recebimento do destinatário
Pedido de vendas	Referência ao pedido	Ordem de vendas associada à fatura.
Número do pedido de vendas	Cadeia de caracteres	Ordem de vendas associada à fatura.

Tradução automática

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

Tabela de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
ID de imposto do cliente	Cadeia de caracteres	O ID de imposto do cliente
Contato do cliente	Referência ao contato da conta	O contato da conta do cliente para a fatura.
Local do cliente	Referência ao local	Referência ao local do cliente para a fatura.
Cidade do cliente	Cadeia de caracteres	A cidade do cliente da fatura.
País do cliente	Referência ao país	O país do cliente da fatura.
Estado/ província do cliente	Cadeia de caracteres	O país do cliente da fatura.
Rua do cliente	Cadeia de caracteres	O endereço do cliente da fatura.
CEP/código postal do cliente	Cadeia de caracteres	O CEP do cliente da fatura.
Envio de local	Referência ao local	Referência ao local de onde o pedido na fatura é enviado.
Cidade de origem do envio	Cadeia de caracteres	A cidade da qual o pedido na fatura é enviado.
País de origem do envio	Referência ao país	O país do qual o pedido na fatura é enviado.
Estado/ província de origem do envio	Cadeia de caracteres	O estado do qual o pedido na fatura é enviado.
Endereço de origem do envio	Cadeia de caracteres	O endereço do qual o pedido na fatura é enviado.
CEP/código postal de origem do envio	Cadeia de caracteres	O CEP do qual este pedido é enviado.
Envio para contato	Referência ao contato da conta	A conta contatada para a qual o pedido na fatura é enviado.
Envio para o local	Referência ao local	Referência ao local para o qual o pedido na fatura é enviado.

Tradução automática

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

Tabela de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Cidade do envio	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual o pedido na fatura é enviado.
País do envio	Referência ao país	O país para o qual o pedido na fatura é enviado.
Estado/ província do envio	Cadeia de caracteres	O estado para o qual o pedido na fatura é enviado.
Rua do envio	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual o pedido na fatura é enviado.
CEP do envio	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual este pedido é enviado.
Cobranças de envio	Moeda de FX	Cobranças de envio incorridas para a fatura.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Breve descrição sobre a fatura.
Status	Cadeia de caracteres	Estado atual da fatura.
Enviado por	Referência ao usuário	Pessoa que enviou a fatura.
Subtotal	Moeda de FX	O valor total de todas as linhas de fatura sem impostos e taxas de envio.
Fornecedor	Referência ao fornecedor	Fornecedor que entrega o produto ou serviço.
ID do imposto do fornecedor	Cadeia de caracteres	O ID do imposto do fornecedor.
Valor do imposto	Moeda de FX	Imposto aplicado sobre o valor da fatura.
Decimal da taxa de imposto	Decimal	% da taxa de imposto aplicada na fatura - Taxa de imposto em decimal se o código de imposto não for usado.
Cadeia de caracteres da taxa de imposto	Cadeia de caracteres	% da taxa de imposto aplicada na fatura - taxa de imposto na cadeia de caracteres se o código de imposto e o decimal não forem usados
Tipo	Cadeia de caracteres	O tipo de débito ou crédito da fatura.

Tabela de linhas de fatura de contas a receber (AR)

A tabela de linha de fatura de AR (sn_otc_invoice_line) armazena os dados de linha de fatura.

Tradução automática

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

Tabela de linhas de fatura de contas a receber

A tabela a seguir lista os campos da tabela de linha de fatura de AR [sn_otc_invoice_line].

Tabela de linhas de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número da fatura	Referência à fatura de AR	Número da fatura primária que contém as linhas da fatura.
Quantidade da linha da fatura	Decimal	O número de itens que foram faturados na linha.
Item de linha da fatura com imposto	Moeda de FX	O custo total que está sendo faturado por este bem ou serviço com impostos.
Item de linha da fatura sem imposto	Moeda de FX	O custo total que está sendo faturado por este bem ou serviço sem impostos.
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição da linha da fatura.
Preço unitário da linha	Decimal	Preço unitário do item de linha na fatura.
Número da Peça	Cadeia de caracteres	Número de SKU do catálogo de produtos
Número do item de linha	Cadeia de caracteres	Número de linha da fatura
Pedido de vendas	Referência ao pedido	Pedido de vendas associado à fatura
Número do pedido de vendas	Cadeia de caracteres	Pedido de vendas associado à fatura
Linha do pedido de vendas	Referência ao item de linha do pedido	Linha da ordem de vendas associada à linha da fatura.
Número da linha do pedido de vendas	Cadeia de caracteres	Linha da ordem de vendas associada à linha da fatura
Envio para contato	Referência ao contato da conta	O contato da conta para o qual o pedido na fatura é enviado.
Envio para o local	Referência ao local	Referência ao local para o qual o pedido na fatura é enviado.
Cidade do envio	Cadeia de caracteres	A cidade para a qual o pedido na fatura é enviado.
País do envio	Referência ao país	O país para o qual o pedido na fatura é enviado.

Tradução automática

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

Tabela de linhas de fatura de contas a receber

Campo	Tipo de dados	Descrição
Estado/ província do envio	Cadeia de caracteres	O estado para o qual o pedido na fatura é enviado.
Rua do envio	Cadeia de caracteres	O endereço para o qual o pedido na fatura é enviado.
CEP do envio	Cadeia de caracteres	O CEP para o qual este pedido é enviado.
Status	Cadeia de caracteres	Status da linha da fatura.
Valor do imposto	Moeda de FX	Valor do imposto para o item de linha da fatura.
Código de imposto	Referência ao código de imposto	Código do imposto da linha da fatura.
Código da jurisdição tributária	Cadeia de caracteres	Código da jurisdição de imposto da linha da fatura.
Decimal da taxa de imposto	Decimal	% da taxa de imposto aplicada na linha da fatura - Taxa de imposto em decimal se o código de imposto não for usado.
Cadeia de caracteres da taxa de imposto	Cadeia de caracteres	% da taxa de imposto aplicada na linha da fatura - Taxa de imposto na cadeia de caracteres se o código de imposto e o decimal não forem usados.
Unidade de Medida	Referência à unidade	Unidade de medida para a quantidade de item de linha da fatura.

Como criar um caso de fatura

Os agentes podem criar casos de fatura na exibição de lista Casos de fatura em Espaço configurável do CSM ou IU principal.

Os agentes podem criar casos de fatura selecionando **Novo** na exibição de lista Casos de fatura. No registro de caso de fatura, os agentes podem:

- Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
- Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.
- Crie novas linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas do caso de fatura.
- Atribua linhas de caso de fatura a si mesmas.
- Crie tarefas para linhas de caso de fatura.

Selecionar **Salvar** no registro de Caso de fatura move o caso de fatura e as linhas do caso de fatura atualmente no estado Rascunho para o estado Novo. Uma vez no estado Novo, os agentes podem começar a trabalhar para resolver o caso de fatura. Isso pode incluir a

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

criação de tarefas para linhas de caso de fatura, atribuí-las a outros agentes ou membros da equipe e o monitoramento do andamento do caso.

Solicitar origem

Um agente pode criar os seguintes tipos de casos de fatura:

- Casos que fazem referência a uma ou mais linhas de fatura de uma única fatura de cliente.
- Casos que fazem referência a várias faturas de cliente.

O registro de caso de fatura inclui o campo **Origem da solicitação**. Um agente pode selecionar os seguintes valores neste campo:

- **Linhas de fatura específicas, fatura única**: o caso de fatura refere-se a uma única fatura de cliente. O agente pode selecionar a fatura no campo **Fatura**.
- **Detalhes do cabeçalho da fatura, várias faturas**: o caso de fatura refere-se a várias faturas de cliente.

Adicionar faturas e linhas de fatura a um caso de fatura

Os casos de fatura podem incluir uma lista de linhas de caso de fatura. Essas linhas de caso representam faturas do cliente ou linhas de fatura de uma única fatura do cliente.

Depois que um caso de fatura tiver sido criado, os agentes poderão adicionar faturas ou linhas de fatura ao caso selecionando **Novo** na lista relacionada Linhas de caso de fatura. Selecionar esta ação exibe um novo registro de linha de caso de fatura.

O agente pode selecionar uma linha de fatura ou fatura para o registro de Linha de caso de fatura e selecionar **Salvar** para adicioná-la ao caso de fatura como uma linha de caso de fatura.

Criar um caso de fatura

Crie um caso de fatura para uma fatura de cliente ou para linhas de fatura selecionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, selecione **Novo** na exibição de lista Casos de fatura.
2. Adicione informações ao formulário Caso de fatura, como **Conta** e **Contato** e **Descrição resumida**.
3. Selecione um número de fatura no campo **Fatura**.
   Este campo será exibido se o campo **Origem da solicitação** estiver definido como Linhas de fatura específicas, fatura única.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Salvar o formulário Caso de fatura para cria o registro do caso de fatura no estado Rascunho.
5. Exiba os detalhes do registro do caso de fatura e faça as mudanças necessárias.

   Você pode executar as seguintes tarefas enquanto o caso de pedido está no estado Rascunho:

   - Adicione faturas ou linhas de fatura ao caso de fatura.
   - Exclua faturas ou linhas de fatura do caso de fatura.

Tradução automática

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

- Crie novas linhas de caso de fatura.
- Edite os detalhes das linhas do caso de fatura.
- Atribua linhas de caso de fatura a si mesmo.

6. Selecione **Enviar**.
   O envio do registro de caso de fatura move o caso de fatura e as linhas do caso de fatura atualmente no estado Rascunho para o estado Novo e permite que você comece a trabalhar para resolver o caso de fatura.

O que Fazer Depois
Depois de enviar um caso de fatura, você pode:

- Adicionar uma linha de caso de fatura a um caso de fatura
- Criar uma tarefa para uma linha de caso de fatura

Adicionar uma linha de caso de fatura a um caso de fatura

Adicione uma linha de caso de fatura a um caso de fatura.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procedimento

1. Abra um caso de fatura em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a guia Linhas de caso de fatura e selecione **Novo**.
   Isso abre um novo formulário de linha de caso de fatura em uma subguia separada.
3. Adicione informações ao formulário Linha de caso de fatura.
4. Selecione **Save** (Salvar).

   O sistema adiciona o novo registro à guia Linhas de caso de fatura no registro de caso de fatura.

Criar uma tarefa para uma linha de caso de fatura

Crie uma tarefa de linha de caso para uma linha de caso de fatura.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_invoice.agent, sn_csm_invoice.manager, admin

Procedimento

1. Abra um caso de fatura em Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a guia Linhas de caso de fatura e selecione uma linha de caso de fatura.
3. Selecione **Criar tarefa de linha de caso**.
   O sistema abre um formulário de tarefa Criar nova linha de caso em uma subguia separada.
4. Adicione informações ao formulário de tarefa Criar nova linha de caso.
5. Selecione **Save** (Salvar).

   O sistema adiciona o novo registro de tarefa à guia Tarefas no registro de linha de caso de fatura.

Tradução automática

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

Definições do serviço

Use definições de serviço para criar conexões entre produtos, serviços e tipos de caso. Os clientes podem usar essas definições para descobrir e solicitar rapidamente os serviços de que precisam. Os agentes podem usar essas definições para criar casos do tipo certo para oferecer suporte a essas solicitações de serviço.

Visão geral

O recurso de definições de serviço está disponível com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Os tipos de caso permitem que você aborde tipos específicos de solicitações de clientes. Um tipo de caso estende o caso base de atendimento ao cliente e inclui os processos, atributos e dados necessários para resolver um tipo específico de caso, como a integração de um cliente ou a resolução de uma reclamação.

Uma definição de serviço descreve um serviço que uma empresa ou organização oferece para oferecer suporte a um produto ou serviço que ela vende. As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de solicitações de serviço.

- Você pode criar conexões entre produtos e serviços e os tipos de caso que oferecem suporte a esses serviços. Essas conexões simplificam o processo de gestão de casos para solicitar e executar serviços e simplificam as solicitações de serviço com base no contexto do cliente.
- Você também pode criar definições de serviço para tipos de tarefa de caso e, em seguida, criar relacionamentos primário-secundário entre definições de tipo de caso e definições de tipo de tarefa de caso. Isso permite que os agentes criem facilmente tarefas de caso do tipo certo.
- Você pode criar categorias de serviços e organizar as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Os agentes podem usar essas categorias para encontrar rapidamente os serviços de que precisam.

Benefícios da definição de serviço

Quando você cria definições de serviço para cada um dos serviços oferecidos, os agentes podem usar os serviços definidos para criar casos e tarefas de casos do tipo certo para problemas e solicitações do cliente. Ao criar esses casos e tarefas de caso, os agentes podem fazer o seguinte:

- Selecione em uma lista de serviços disponíveis.
- Selecione uma categoria e exiba os serviços disponíveis nessa categoria.
- Filtre os serviços aplicáveis com base nos produtos de propriedade de um cliente.
- Crie um caso do tipo correto com base no serviço solicitado ou nos produtos de propriedade de um cliente.

Os clientes podem usar definições de serviço para descobrir e solicitar serviços que ofereçam suporte a seus produtos nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Categorias de definição de serviço

As categorias de definição de serviço permitem que você organize as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Uma categoria pode ter várias definições de serviço e uma definição de serviço pode pertencer a uma ou mais categorias.

Essas categorias aparecem no seletor de serviço de caso e no seletor de serviço de tarefa de caso. Quando um agente está criando um caso ou tarefa de caso, ele pode

Tradução automática

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

selecionar uma categoria e, em seguida, exibir e selecionar entre os serviços disponíveis nessa categoria para criar um caso ou tarefa de caso.

O campo de ID de definição de serviço

Na versão Washington DC, o campo **ID** substitui o campo **Número**.

- Para clientes de upgrade, o campo **Número** é rotulado novamente para mostrar que está obsoleto.
- Para novos clientes, o campo **Número** não está presente.

Para clientes que estão atualizando de Utah ou Vancouver, um script de correção é executado automaticamente e adiciona o campo de ID aos registros na tabela Definição de serviço [sn_case_type_selection]. O script de correção copia o valor do campo **Nome** e o adiciona ao campo **ID**, substituindo os caracteres de espaço em branco por sublinhados. Este campo tem um tamanho máximo de 40 caracteres.

Experiência do administrador do sistema

O administrador do sistema define os serviços que são oferecidos aos clientes para os produtos e serviços no catálogo de produtos. Para cada definição de serviço, o administrador pode concluir as seguintes tarefas de configuração.

Tarefas de configuração da definição de serviço

Tarefa	Descrição
Criar uma definição de serviço	O registro de definição de serviço armazena detalhes sobre um serviço que é fornecido aos clientes. Essas informações incluem um nome para a definição de serviço, a tabela de destino e a categoria de serviço.
Associar um ou mais produtos	Os serviços podem ser específicos do produto ou serviços gerais podem ser criados e disponibilizados para todos os produtos.
Associar um tipo de caso	Um tipo de caso fornece os processos e dados de que um agente precisa para resolver um caso de um tipo específico de serviço.
Associar um playbook	Um playbook fornece aos agentes orientações passo a passo para resolver um tipo específico de caso.
Configurar valores de campo padrão	Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.
Associar um produtor de registro	Os produtores de registro permitem que os usuários finais solicitem serviços dos portais do cliente e do consumidor.
Configurar serviços relacionados para uma definição de serviço	Associe um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço para criar relacionamentos primário-secundário entre definições de serviço. Por exemplo, você pode criar definições de serviço para tarefas de caso e associá-las a uma definição de serviço para um tipo de caso.
Criar uma categoria de definição de serviço	Crie uma categoria para definições de serviço. Você pode usar essas categorias para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.

Tradução automática

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

Tarefas de configuração da definição de serviço

Tarefa	Descrição
Associar definições de serviço a uma categoria	Adicione definições de serviço a uma categoria. Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.
Adicionar um tipo de caso ao Interceptador de casos	Para configurar este recurso para uso na IU principal, adicione tipos de caso ao Interceptador de casos.

Experiência do agente

A associação de um tipo de caso a uma definição de serviço automatiza o processo de seleção de tipo de caso para os agentes. No espaço configurável do CSM, os agentes podem criar rapidamente casos do tipo certo com base no contexto do cliente.

Ao criar casos, os agentes podem selecionar o serviço apropriado para um cliente com base nos produtos que o cliente possui. A versão Seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso permite que os agentes façam o seguinte:

- Crie casos a partir de exibições de lista de caso e tipo de caso.
- Crie casos a partir de vários tipos de registros:
- Selecione um produto. O seletor de tipo de caso inclui uma caixa de seleção **Este caso é para um produto de propriedade**.
  - Se marcado: lista os serviços relevantes para o produto selecionado.
  - Se estiver limpo: lista todos os serviços disponíveis.
- Selecione uma categoria de serviços e exiba os serviços nessa categoria.
- Selecione um serviço na lista de serviços disponíveis.
- Selecione **Criar caso** para criar um caso do tipo de caso associado ao serviço.

O sistema determina automaticamente o tipo de caso com base no serviço selecionado e cria um caso desse tipo. Se a definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso.

Nota: Na IU principal, o interceptador de caso permite que os agentes selecionem uma definição de serviço para a criação do tipo de caso.

A associação de um tipo de tarefa de caso a uma definição de serviço permite que os agentes criem tarefas de caso do tipo correto com base no contexto do caso. A versão Product Service Select do seletor de tipo de tarefa de caso permite que os agentes criem tarefas a partir de listas de tarefas de caso, registros de caso, fases do playbook e a guia Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.

Experiência do Cliente

Os usuários finais podem usar o recurso de definições de serviço para solicitar serviços disponíveis nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor com base nos produtos que compraram.

Tradução automática

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

- Use o portal para exibir os produtos vendidos ou os itens-base de instalação que eles possuem.
- Selecione um produto ou um item-base de instalação e veja os serviços disponíveis no widget do Portal de serviços. Este widget pode exibir serviços específicos do produto, solicitações de novos produtos e serviços gerais.
- Selecione um serviço e inicie um produtor de registro para criar uma solicitação de serviço. Quando enviado, o sistema cria automaticamente um caso do tipo correto.
- Exiba um caso que foi criado para uma solicitação de serviço e veja o campo **Definição de serviço** no registro de caso.

Widget do portal de serviços

Os usuários finais podem exibir uma lista de serviços disponíveis para seus produtos vendidos e instalar itens-base nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

No portal, um usuário final pode navegar até uma lista de produtos vendidos ou instalar itens-base. Depois de selecionar um produto, o widget do portal de serviços lista os serviços disponíveis. Isso pode incluir:

- Serviços baseados em um produto vendido ou item-base de instalação
- Serviços gerais
- Serviços para solicitar novos produtos

A seleção de um serviço no widget exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. Dependendo da configuração do produtor de registro, alguns dos campos são preenchidos automaticamente, como o modelo do produto ou item-base de instalação e o serviço selecionado. O envio do produtor de registro cria um caso do tipo de caso correto.

Nota: Casos que foram criados a partir de um tipo de caso associado a uma definição de serviço exibem a definição de serviço no campo **Definição de serviço**. Os usuários finais podem ver essas informações nos registros de caso que podem acessar no portal.

Informações relacionadas

Configurando definições de serviço

Tipos de caso de atendimento ao cliente

Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente

Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Funções de definição de serviço

As funções de definição de serviço incluídas com o plug-in Tipos de caso de atendimento ao cliente permitem que os usuários exibam, criem e atualizem definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço. Agentes e usuários finais podem usar essas definições e categorias para exibir e criar casos com base no serviço selecionado.

Funções de definição de serviço

As seguintes funções de definição de serviço são instaladas com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types).

Tradução automática

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

Funções instaladas com tipos de caso

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Função de administrador das tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar, atualizar e excluir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Gerenciador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Função de gerente para as tabelas de tipos de caso do Atendimento ao cliente. Usuários com esta função podem exibir, criar e atualizar definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	• sn_csm_case_types.service_definition_repor • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	sn_service_org.service_criteria_read
Visualizador de relatório de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Fornece acesso de exibição de relatório a tabelas relacionadas à definição de serviço.	Nenhum(a)
Visualizador de todas as tabelas de definição de serviço [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Fornece acesso de exibição às tabelas de definição de serviço. Usuários com esta função podem exibir definições de serviço, categorias de definição de serviço e relacionamentos de categoria de definição de serviço.	Nenhum(a)

Como os usuários podem usar as definições de serviço

No espaço configurável do CSM, os usuários com a função de administrador ou uma das seguintes funções de agente podem acessar o campo **Serviço** para casos e tarefas de caso.

Tradução automática

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

- Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager)

As funções de administrador e agente podem fazer o seguinte:

- Consulte a coluna **Serviço** em Listas de tarefas de caso. Por exemplo, Minha tarefa de caso e Minhas tarefas de contribuição.
- Consulte o campo **Serviço** no formulário Tarefa de caso.
- Selecione um serviço no campo **Serviço** e salve o formulário de Tarefa de caso.
- Crie uma tarefa de caso e veja o campo **Serviço** no formulário Tarefa de caso.

Na IU principal, os usuários com a função de administrador ou uma das funções de agente listadas acima podem fazer o seguinte:

- Consulte a coluna **Serviço** na lista de tarefas.
- Consulte o campo **Serviço** no formulário de tarefa.
- Selecione um serviço no campo **Serviço** e salve o formulário de Tarefa de caso.

Nos Portais de atendimento ao cliente e consumidor, os usuários com a função de administrador ou de usuário final podem ver o campo **Serviço** nas tarefas de caso às quais o usuário tem acesso. Consulte a tabela a seguir para as funções de usuário final que podem ver este campo.

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Funções de usuário B2B	
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice.customer]	Um agente que auxilia clientes e parceiros com perguntas e problemas.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Uma função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso a todos os dados na conta.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Uma função de cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias relacionadas.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Um parceiro que atende a contas de clientes.
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	Uma função de administrador para uma conta de parceiro.
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Uma função que fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas.
Visualizador de tarefas de caso	Uma função que fornece acesso somente leitura a todos os registros de tarefa de caso.

Tradução automática

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

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
[sn_customerservice.case_task_viewer]	
Contatos do cliente com relacionamentos de contato configurados	Para obter mais informações, consulte Relacionamentos de contato.
Funções de usuário B2C	
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Um agente que ajuda os consumidores com perguntas, questões e problemas.
Consumidores com relacionamentos de consumidor configurados	Use relacionamentos para fornecer aos usuários internos e externos acesso adicional aos dados dos clientes. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos.
Consumidores designados como chefes de família	Uma residência é composta por um grupo de consumidores que moram em um endereço comum e compartilham produtos e serviços. Uma residência pode ter um chefe de residência designado e vários membros atuais. Para obter mais informações, consulte Criar ou atualizar uma residência.
Funções de colaborador	
Colaborador da conta [sn_customerservice.account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos e tarefas de caso para qualquer conta.
Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos e tarefas de caso para qualquer consumidor.
Autocolaborador [sn_customerservice.self_contributor]	Esta função permite que usuários com a função snc_internal criem casos e tarefas de caso por conta própria.
Colaborador do gerente do local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Um colaborador do gerente de local é funcionário do local de negócios e gerencia um local de negócios na hierarquia de locais junto com todos os locais de negócios secundários.
Agente do local [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Processe casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada no local do agente.

Tradução automática

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

Usuários finais e funções que podem ver o campo Serviço em tarefas de caso

Usuários e funções	Descrição
Agente do consumidor do local [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Exiba todas as entidades do CSM. • Crie casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço. • Processar casos para qualquer conta, residência, consumidor ou organização de serviço criada na organização de serviço ou em qualquer organização de serviço secundária. • Atribua a equipe relacionada a todas as contas, residências ou consumidores.
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.
Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent]	Gerencie casos para contas, contatos, consumidores e residências com os quais o agente tem relacionamentos. Isso inclui os seguintes relacionamentos que são fornecidos com os plug-ins do Service Model Foundation: • Gerente de contas: cria um relacionamento entre um usuário interno e uma conta. • Gerenciador de relacionamentos: cria um relacionamento entre um usuário interno e um consumidor ou uma residência.
Gerente de relacionamento de local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Um gerente de relacionamento de local é empregado pela empresa primária e atua como um ponto de contato para um ou mais locais de negócios externos.
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para sua organização de serviço (local de negócios)
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Esta função fornece acesso para adicionar comentários e anexos adicionais, aceitar ou rejeitar uma solução, receber notificações sobre atualizações de caso, fechar um caso e atualizar tarefas de caso.
Agente externo terceirizado [sn_csm_ocs.ext_agent]	Uma função de provedor de serviço terceirizado (OSP). Usuários com esta função podem atender aos casos e tarefas de caso pertencentes à organização do provedor de serviço ao qual pertencem.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte os seguintes tópicos:

- Funções instaladas com Customer Service Management
- Funções do usuário colaborador
- Fundação do Modelo de Serviço - Atribuir funções
- Funções instaladas com o Customer Access Management
- Funções para atendimento ao cliente terceirizado

Informações relacionadas

Configurando definições de serviço

Tipos de caso de atendimento ao cliente

Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente

Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Configurando definições de serviço

Crie definições de serviço para os tipos de serviços necessários para oferecer suporte a seus produtos. Associe diferentes recursos, como tipos de caso, playbooks e produtores de registro, a definições de serviço para que os clientes possam solicitar os serviços de que precisam e os agentes possam criar casos do tipo certo para oferecer suporte a esses serviços.

Os administradores do sistema podem usar o recurso de definições de serviço para definir os serviços que são oferecidos aos clientes e conectar esses serviços a produtos, tipos de caso, playbooks e itens do catálogo.

Tarefas de configuração da definição de serviço

Tarefa	Descrição
Criar uma definição de serviço	Crie uma definição para um serviço oferecido para oferecer suporte a um produto.
Associar um produto a uma definição de serviço	Configure o relacionamento entre um produto e serviço.
Associar um tipo de caso a uma definição de serviço	Um tipo de caso define o processo de resolução de caso para uma definição de serviço.
Associar um playbook a uma definição de serviço	Um playbook fornece orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Definir uma exibição do gerador de registro do playbook permite a criação de casos para um serviço solicitado.
Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço	Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.
Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço	Os usuários finais podem selecionar um item do catálogo no portal de serviços e usar o

Tradução automática

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

Tarefas de configuração da definição de serviço

Tarefa	Descrição
	produtor de registro para criar a solicitação de serviço.
Configurar serviços relacionados para uma definição de serviço	Associe um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço para criar relacionamentos primário-secundário entre definições de serviço. Por exemplo, você pode criar definições de serviço para tarefas de caso e associá-las a uma definição de serviço para um tipo de caso.
Associar organizações de serviço a um serviço	Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar organizações de serviço que oferecem serviço a uma organização de serviço.
Criar uma categoria de definição de serviço	Crie uma categoria para definições de serviço. Você pode usar essas categorias para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.
Associar definições de serviço a uma categoria	Adicione definições de serviço a uma categoria. Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.
Adicionar um tipo de caso ao Interceptador de casos	Na IU principal, o Interceptador de casos lista os tipos de casos de atendimento ao cliente que um agente pode criar. Se você criar um tipo de caso e quiser que esse tipo de caso apareça no Interceptador de casos, será necessário adicioná-lo à configuração do Interceptador de casos.

Tradução automática

Criar uma definição de serviço

Crie um registro de definição de serviço na aplicação Customer Service Management (CSM) para estabelecer conexões entre produtos, serviços e tipos de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de definição de serviço armazena os detalhes sobre um serviço que é fornecido aos clientes. Você pode criar definições de serviço para os tipos de serviços necessários para oferecer suporte a seus produtos e para casos, tipos de caso e tarefas de caso.

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar a definição de serviço a um produto. Ao associar um ou mais serviços relacionados a uma definição de serviço, você pode criar relacionamentos primário-secundário entre as definições de serviço.

Você também pode criar relacionamentos entre a definição de serviço e outros serviços relacionados. Por exemplo, você pode criar uma definição de serviço para um caso e, em seguida, criar uma ou mais definições de serviço para suas tarefas de caso. Posteriormente,

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

você pode estabelecer um relacionamento entre a definição de serviço de caso e as definições de serviço de tarefa de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a definição de serviço.
4. Se necessário, modifique as informações no campo **ID**.
   O sistema preenche automaticamente o campo **ID** com o nome da definição de serviço e substitui os espaços por sublinhados. O ID pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhados e pode ter até 40 caracteres.

   Nota: O valor neste campo deve ser exclusivo.

5. No campo **Tabela**, selecione a tabela para a qual a definição de serviço está disponível. Por exemplo, se o serviço estiver disponível para o tipo de caso de integração, selecione a tabela Caso de integração [sn_onboarding_case].
6. Opcional: No campo **Tipo de atendimento ao cliente**, selecione um tipo de serviço para a definição de serviço.

   Um tipo de serviço permite que o sistema mostre os seguintes tipos de serviços com base no contexto:

   - Pré-venda
   - Pós-venda
   - Geral

7. Opcional: No campo **Gerador de registros do Playbook**, selecione um gerador de registros do Playbook.
   Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso. Para obter mais informações, consulte Associar um playbook a uma definição de serviço.
8. Opcional: No campo **Imagem**, selecione uma imagem para a definição de serviço.
   As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. A imagem aparece no cartão para uma definição de serviço junto com o nome e a descrição.
9. Opcional: No campo **Valores de campo da tabela padrão**, selecione um ou mais campos e valores.
   Configure os valores padrão dos campos na tabela de destino para definições de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro. Para obter mais informações, consulte Configuração de valores de campo padrão para uma definição de serviço.
10. Opcional: No campo **Ordem**, adicione um valor de ordem para a definição de serviço.
    Este valor determina a ordem na qual os serviços são exibidos no seletor de tipo de caso ou em outros fluxos de trabalho. As definições de serviço com o valor de ordem mais baixo são exibidas primeiro. O valor padrão é 100.

    - As definições de serviço sem valor de pedido aparecem após as definições de serviço solicitadas. Essas definições de serviço têm a prioridade mais baixa.
    - Se uma ou mais definições de serviço tiverem o mesmo valor de ordem, o sistema exibirá as definições de serviço em ordem alfabética.

11. Opcional: Habilite a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

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

12. Opcional: No campo **Descrição**, adicione uma descrição da definição de serviço.
    As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. O cartão inclui o nome, a descrição e a imagem de uma definição de serviço. Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar serviços inserindo palavras-chave encontradas no nome e na descrição da definição de serviço.
13. Selecione **Enviar**.
    A definição de serviço é adicionada à lista Definições de serviço.

    Ao salvar, o registro de definição de serviço inclui as seguintes listas relacionadas:

    - Relacionamentos do serviço de produto
    - Relacionamentos de serviço de catálogo
    - Relações entre serviços
    - Relacionamentos da categoria de definição de serviço
    - Relatórios

Resultados
Depois de criar uma definição de serviço, você pode executar as seguintes tarefas de configuração:

- Associar um ou mais produtos a uma definição de serviço
- Criar uma categoria de definição de serviço
- Associar um produto a uma definição de serviço
- Associar um tipo de caso a uma definição de serviço
- Associar um gerador de registro de playbook a uma definição de serviço
- Associar definições de serviço a uma categoria de definição de serviço
- Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço
- Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço
- Configure serviços relacionados para uma definição de serviço.
- Associar organizações de serviço a um serviço.
- Adicionar um tipo de caso ao Interceptador de casos.

Criar uma categoria de definição de serviço

Crie um registro de categoria de definição de serviço na aplicação Customer Service Management (CSM). Em seguida, use a categoria para criar agrupamentos lógicos de definições de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma categoria pode ter uma ou mais definições de serviço associadas e uma definição de serviço pode pertencer a várias categorias.

Quando um agente está usando o seletor de tipo de caso para criar um caso, ele pode selecionar uma categoria antes de selecionar um serviço. A categoria atua como um mecanismo de filtragem e reduz o número de serviços disponíveis.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Na lista Categorias de definição de serviço, selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria.
   O nome da categoria pode ter até 60 caracteres.
4. Opcional: No campo **Descrição**, adicione uma descrição da categoria.
   A descrição pode ter até 4000 caracteres.
5. Opcional: No campo **Ordem**, adicione um número de ordem para a categoria.
   O valor da ordem determina a ordem na qual as categorias são exibidas no seletor de tipo de caso e no seletor de tipo de tarefa de caso. A categoria com o valor mais baixo é exibida primeiro.

   (Optional) O valor padrão é 100. Você não precisa definir um valor de ordem para uma categoria. Se uma categoria não tiver um valor, o sistema exibirá a categoria no seletor de tipo de caso em ordem alfabética.
6. Opcional: Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   Este campo está habilitado por padrão.
7. Selecione **Enviar**.
   A categoria é adicionada à lista Categorias de definição de serviço.

   Ao salvar, o novo registro de categoria inclui a lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço, que mostra as definições de serviço associadas à categoria.

Resultados

Depois de criar uma categoria de definição de serviço, você pode associar definições de serviço à categoria. Essas definições de serviço associadas são armazenadas na lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço.

Associar um produto a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais modelos de produto ou produtos vendidos à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de produto ou um produto vendido pode ter vários serviços associados a ele.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre serviço e produto, selecione **Novo**.
   O sistema exibe um novo registro de relacionamento entre serviço e produto. O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Determine se esta definição de serviço está disponível para todos os produtos ou para um produto específico.

Tradução automática

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

- Se estiver disponível para todos os produtos, marque a caixa de seleção **Todos os produtos** e vá para a etapa 6.
- Se estiver disponível para um produto específico, deixe a caixa de seleção em branco e vá para a próxima etapa.

5. Selecione o produto no campo **Produto**.
6. Selecione **Enviar**.
   O registro de relacionamento é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de serviço de produto. Se o relacionamento for para um produto específico, o nome será exibido na coluna **Produto**.

Associar um tipo de caso a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um tipo de caso à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um tipo de caso pode ser associado a uma ou mais definições de serviço.

Para ver as definições de serviço associadas a um tipo de caso, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista. Essas informações são exibidas na lista relacionada Definições de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).
   Por exemplo, para associar a definição de serviço ao tipo de caso de reclamação, selecione a tabela Caso de reclamação (sn_complaint_case).
4. Selecione **Atualizar**.

Associar um playbook a uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um playbook à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: (playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Para ver o campo do gerador de registro do playbook e os valores na exibição de lista e formulário, o gerenciador de definição de serviço precisa da função playbook_experience.admin, além de sn_csm_case_types.service_definition_manager. Adicione esta função para associar um playbook a uma definição de serviço.

Um playbook fornece aos agentes orientações passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso.

Tradução automática

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

Quando o agente seleciona **Criar caso** na tela do seletor de tipo de caso, o sistema exibe o novo registro de caso e inicia o playbook associado ao serviço em uma guia na página de registro.

Nota: Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Selecione um gerador de registro de playbook no campo **Gerador de registro de playbook**.
   Este campo é uma referência à tabela Gerador de registros da Playbook Experience (sys_playbook_experience_record_generator). Para obter mais informações, consulte Gerador de registros do Playbook
4. Selecione **Atualizar**.

Associar uma definição de serviço a uma categoria de definição de serviço

Depois de criar uma categoria de definição de serviço, você pode associar uma ou mais definições de serviço à categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As categorias de definição de serviço permitem que você organize as definições de serviço em agrupamentos lógicos. Uma categoria pode ter várias definições de serviço e uma definição de serviço pode pertencer a uma ou mais categorias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Selecione uma categoria na lista Categorias de definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço, selecione **Novo**.
4. Selecione uma definição de serviço no campo **Definição de serviço**.
5. Selecione **Enviar**.
   A definição de serviço é adicionada à lista relacionada Relacionamentos de categoria de definição de serviço.

Configurar valores de campo padrão para uma definição de serviço

Configure valores padrão para campos na tabela de destino de uma definição de serviço. Quando um registro é criado para esta tabela, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela de destino de uma definição de serviço é armazenada no campo **Tabela**. A tabela selecionada neste campo é a tabela Caso ou uma tabela que estende a tabela Caso. Quando um registro é criado para a tabela de destino, o sistema preenche automaticamente os campos com os valores padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. No campo **Valores de campo da tabela padrão**, selecione um campo e um valor. Cada vez que você seleciona um campo, uma opção de seleção adicional se torna disponível.
4. Opcional: Para remover um campo, selecione o botão Excluir ao lado do valor do campo.
5. Quando terminar de selecionar campos e valores, selecione **Atualizar**.

Configurar itens do catálogo para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais itens do catálogo à definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um item do catálogo é um produto ou serviço disponível em um catálogo de serviços. Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários criem registros baseados em tarefas.

Nos Portais do cliente e do consumidor, os usuários finais podem selecionar os serviços disponíveis no widget do portal de serviços. A seleção de um serviço exibe o produtor de registro associado à definição de serviço. O envio do produtor de registro cria um caso do tipo de caso correto.

Um conjunto de variáveis para definições de serviço está disponível com o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types). Este conjunto de variáveis preenche a definição de serviço com base no produto e/ou serviço selecionado no produtor de registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo, selecione **Novo**. O sistema exibe um novo registro de relacionamento de serviço de catálogo. O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Selecione um item do catálogo no campo **Item do catálogo**.
5. Selecione **Enviar**. O item do catálogo é adicionado à lista relacionada Relacionamentos de serviço de catálogo.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Itens do Catálogo de serviços

Criar ou editar um item do catálogo

Configurar serviços relacionados para uma definição de serviço

Depois de criar uma definição de serviço, você pode associar um ou mais serviços relacionados à definição de serviço. Isso cria um relacionamento primário-secundário entre definições de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar relacionamentos entre serviços no registro de relacionamento entre serviços, somente pode existir um relacionamento entre a definição de serviço relacionada e a definição de serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Relacionamentos entre serviços, selecione **Novo**.
   O sistema exibe um novo registro de relacionamento entre serviços. O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
4. Selecione um serviço relacionado no campo **Definição de serviço relacionado**.
   Na janela pop-up Definições de serviço, você pode selecionar a tabela de destino no campo **Tabela** e, em seguida, selecionar na lista de serviços relacionados a essa tabela.

   Nota: Você não pode relacionar o mesmo serviço a um serviço primário mais de uma vez.

5. Selecione **Enviar**.
   O serviço relacionado é adicionado à lista relacionada Relacionamentos entre serviços. A coluna **Tabela** exibe o nome da tabela de destino do serviço relacionado.

Associar organizações de serviço a um serviço

Associe suas organizações de serviço a um serviço usando a aplicação Customer Service Management (CSM). Com esta associação, a equipe da organização de serviço (SO) pode atender às consultas do cliente sobre produtos e serviços oferecidos no local de negócios e pode gerar um caso em nome do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um SO pode ter vários serviços associados a ele. Uma associação de critérios de organização de serviço a serviço está contida na tabela Organizações de serviço que oferecem Serviço [service_organizations_offering_service].

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione uma definição de serviço.
3. Na lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de organizações de serviço que oferecem serviço

Campo	Tipo de dados	Descrição
Critérios da organização de serviço	Referência	Critérios para definir as organizações de serviço que fornecem o serviço. **Nota:** Para obter mais informações sobre os critérios da organização de serviço, consulte Criar os critérios para uma organização de serviço.
Definição do serviço	Referência	Serviço que as organizações de serviço fornecem. **Nota:** O campo **Definição de serviço** é preenchido automaticamente com o nome da definição de serviço selecionada.
Ativo	Verdadeiro/falso	Caixa de seleção para ativar ou desativar os critérios da organização de serviço. Por padrão, o campo ativo é definido como **Verdadeiro**. **Nota:** Somente um critério ativo está habilitado por tabela para ser associado a uma definição de serviço.

Tradução automática

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

5. Selecione **Enviar**.
   Os critérios da organização de serviço são adicionados à lista relacionada Organizações de serviço que oferecem serviço.

Adicionar um tipo de caso ao Interceptador de casos

Na IU principal, o Interceptador de casos lista os tipos de casos de atendimento ao cliente que um agente pode criar. Se você criar um tipo de caso e quiser que esse tipo de caso apareça no Interceptador de casos, será necessário adicioná-lo à configuração do Interceptador de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_case_types.service_definition_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente cria um caso, ele pode selecionar o tipo de caso no Interceptador de casos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.
2. Selecione o Interceptador de caso na lista de Interceptadores.
3. Na lista relacionada Respostas, selecione **Novo**.
4. Selecione **Perguntas simples para redirecionar a URL**.
5. Preencha os campos no formulário de Resposta.

Campos e descrições do formulário de resposta

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o tipo de caso. Por exemplo, Reclamação.
Prompt de Usuário	A descrição que o agente vê no interceptador ao criar um caso.
URL de Destino	O URL de destino da exibição do formulário que deve ser aberto para o tipo de caso selecionado.
Ordem	A ordem em que o tipo de caso aparece no interceptador.

6. Selecione **Enviar**.

Espaço configurável do CSM

Espaço configurável do CSM é uma interface do usuário que fornece aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas e resolver problemas do cliente.

IU do espaço

A IU do espaço foi criada para melhorar a eficiência do agente e facilitar as resoluções. Em uma única exibição, os agentes podem:

Tradução automática

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

- Trabalhe em vários problemas ao mesmo tempo em um esquema otimizado e intuitivo.
- Resolva problemas mais rapidamente com sugestões automáticas com tecnologia de aprendizado de máquina.
- Receba notificações de possíveis incidentes graves com base na frequência e no impacto do problema.
- Mantenha-se a par das atualizações e obtenha informações importantes com um feed de atividade em tempo real e análises.

Visão geral do espaço configurável do CSM

Um espaço é um pacote de ferramentas em uma única área de trabalho focada que permite que um usuário conclua um trabalho inteiro com eficiência. Ele fornece a usuários, como agentes de atendimento ao cliente, gerentes e profissionais de help desk, ferramentas para ajudar a responder a perguntas do cliente e resolver problemas.

Um espaço também inclui recursos que permitem que um usuário seja mais eficiente, incluindo uma interface com várias guias para gerenciar vários casos e uma exibição contextual que fornece orientação rápida para a tarefa atual. Para obter mais informações sobre os principais recursos que compõem um espaço, consulte Exploração do espaço .

Os espaços usam páginas e variantes de página para exibir informações de tabela e registro. Algumas páginas são fornecidas com a aplicação Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Páginas de registro do espaço configurável do CSM.

Você também pode criar páginas, a partir de um modelo ou do zero, ou pode duplicar e personalizar uma variante de página existente. Você pode criar e personalizar páginas e variantes usando o Construtor de IU , um construtor de interface do usuário da web. Para obter mais informações, consulte Criação de páginas e variantes de página.

Construtor de IU

O Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web que permite criar páginas para espaços. Com o Construtor de IU, você pode:

- Configure layouts de página e componentes.
- Estender e implantar componentes personalizados em um espaço.
- Aproveite os componentes do Construtor de IU para criar soluções adicionais.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com páginas e componentes, consulte os seguintes tópicos:

- Para obter mais informações sobre como trabalhar com componentes no Construtor de IU, consulte Trabalho com componentes .
- Para obter mais informações sobre os componentes disponíveis, consulte a documentação de Componentes do Next Experience .

Tutoriais do espaço

Os tutoriais a seguir descrevem as diferentes partes de um espaço e fornecem uma visão geral de como um espaço funciona.

- Tutorial de espaço para agentes que começam com um registro
- Tutorial de espaço para agentes que começam com um bate-papo

Tradução automática

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

Informações da aplicação

A aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) é ativada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

A partir da versão Yokohama, Espaço configurável do CSM tem uma dependência do plug-in Central do cliente. Para obter mais informações, consulte Plug-in Central do cliente.

A aplicação Espaço configurável do CSM está disponível na ServiceNow Store.

Solicitar aplicativos na Store

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

Informações relacionadas

Lista de espaços

Recursos do Espaço configurável do CSM

Os agentes podem usar vários recursos diferentes disponíveis em Espaço configurável do CSM para ajudar os clientes e resolver casos.

Espaço configurável do CSM recursos de interface

Use estes tópicos para obter uma visão geral da interface Espaço configurável do CSM, páginas principais e formulários.

Visão geral dos recursos Espaço configurável do CSM

Visão geral do recurso	Descrição
Páginas principais do espaço do CSM	Fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos a seus grupos.
Cabeçalhos do formulário do espaço do CSM	Fornece uma visão geral dos cabeçalhos de formulário configuráveis, os valores primários e secundários incluídos nos cabeçalhos e onde essas informações aparecem.
Recursos de formulário do espaço do CSM	Fornece uma visão geral das ações do agente, hierarquia de contas, informações de tratamento especial, listas relacionadas e Assistência do agente.
Faixa de opções e componentes do formulário do espaço do CSM	Fornece aos agentes uma visão geral rápida dos detalhes do caso. Os componentes na faixa de opções do formulário exibem informações relevantes sobre o caso, incluindo um resumo de contato ou consumidor, uma linha do tempo e detalhes do ANS.

Recursos adicionais

Vários recursos adicionais estão disponíveis para uso com Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Recursos adicionais para Espaço configurável do CSM

Funcionalidade	Descrição
AWA para CSM	Use o Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.
Resumo do bate-papo	Use o resumo de bate-papo para criar automaticamente resumos de conversas de bate-papo.
Workforce Optimization for Customer Service	Use a Otimização da força de trabalho para gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho. Encaminhe o trabalho com eficiência para sua equipe, gerencie as habilidades e os cronogramas da sua equipe e monitore seu desempenho.
Central do cliente	Use a Central do cliente para fornecer aos agentes todas as informações sobre um cliente em um local central. Esse recurso permite que os agentes aproximem rapidamente o problema do cliente e forneçam um serviço eficiente e de suporte.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente	Tipos de caso de uso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema, como um cartão de crédito perdido ou ausente.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Use este recurso para rastrear os serviços digitais usados por seus clientes e criar proativamente casos de interrupções de serviço.
Playbooks for Customer Service Management	Use playbooks para fornecer orientação passo a passo para concluir as tarefas necessárias para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente.
Decisões guiadas para Customer Service Management	Use decisões orientadas para resolver casos complexos com mais rapidez e eficiência, orientando os agentes de atendimento ao cliente por meio de um processo estruturado de solução de problemas.
Pesquisar e verificar	Use este recurso para permitir que os agentes pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.
Status da ação de caso	Use o recurso de status da ação de caso para que os agentes possam identificar facilmente os casos que precisam de atenção.

Tradução automática

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

Recursos adicionais para Espaço configurável do CSM

Funcionalidade	Descrição
Tempo estimado para resolver um caso	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição.

Páginas Iniciais do Espaço configurável do CSM

Uma página principal é uma exibição inicial do seu espaço. As páginas principais apresentam conteúdo personalizado para a função atribuída a um usuário e fornecem as informações necessárias para que ele comece a trabalhar.

As páginas principais podem incluir listas filtradas, KPIs e outros recursos que permitem acessar informações de um local. As páginas principais do espaço CSM fornecem aos agentes e gestores de atendimento ao cliente listas de casos atribuídos e tarefas de casos, bem como métricas de agentes, grupos e organizações.

Os agentes utilizam as páginas principais como ponto de partida para iniciar o trabalho, onde podem rapidamente analisar e dar prioridade a casos e tarefas de casos, acessar registros e monitorar o desempenho.

Páginas principais do Espaço configurável do CSM

Várias páginas principais para Espaço configurável do CSM estão disponíveis.

Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium

Essas páginas principais usam componentes para apresentar listas e métricas. O administrador configura essas informações no Construtor de IU e pode criar páginas principais diferentes para públicos-alvo diferentes.

Duas versões da página principal estão disponíveis com base na ativação do plug-in. Para obter mais informações, consulte Plug-ins da página principal do espaço do CSM.

Painéis do CSM

Esta página principal usa painéis para apresentar informações. Você pode duplicar os painéis fornecidos e modificá-los conforme desejado ou criar painéis e compartilhá-los com outros usuários.

Plug-ins da página principal do espaço do CSM

A tabela a seguir descreve os requisitos de plug-ins para as páginas principal do espaço do CSM.

Requisitos de plug-ins da página principal do CSM

Página principal	Requisitos de plug-ins
Página principal do CSM	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc).
Página principal do CSM — Premium	Disponível com os seguintes plug-ins:

Tradução automática

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

Requisitos de plug-ins da página principal do CSM

Página principal	Requisitos de plug-ins
	• Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced).
Painéis do CSM	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc).

Página principal do CSM

A página principal do CSM fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar a página principal do CSM para verificar e priorizar rapidamente o trabalho, acessar registros e acompanhar o desempenho. Os administradores podem personalizar as páginas principais no UI Builder para atender às suas necessidades de negócio exclusivas.

A página principal do CSM inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada uma das visualizações está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente de **Casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados, além de casos que precisam de atenção.

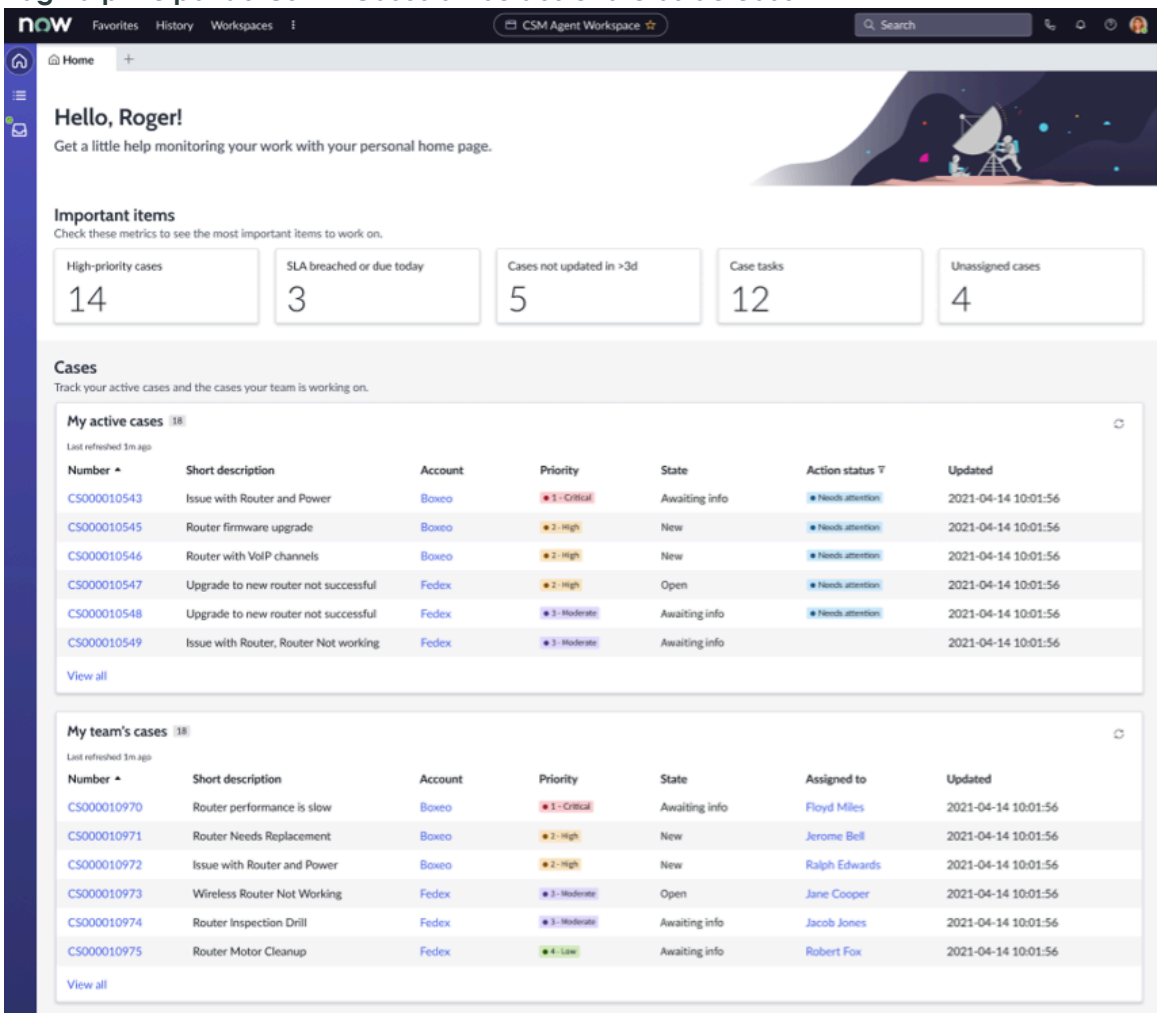
A página principal do CSM está disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc). Esta página principal é a página principal padrão para Espaço configurável do CSM.

Nota: Os clientes de upgrade que não personalizaram a página principal Espaço configurável do CSM existente são atualizados automaticamente para a página principal disponível com a versão Yokohama. Os clientes de upgrade que personalizaram a página principal Espaço configurável do CSM existente devem aceitar manualmente a página principal Yokohama.

Tradução automática

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

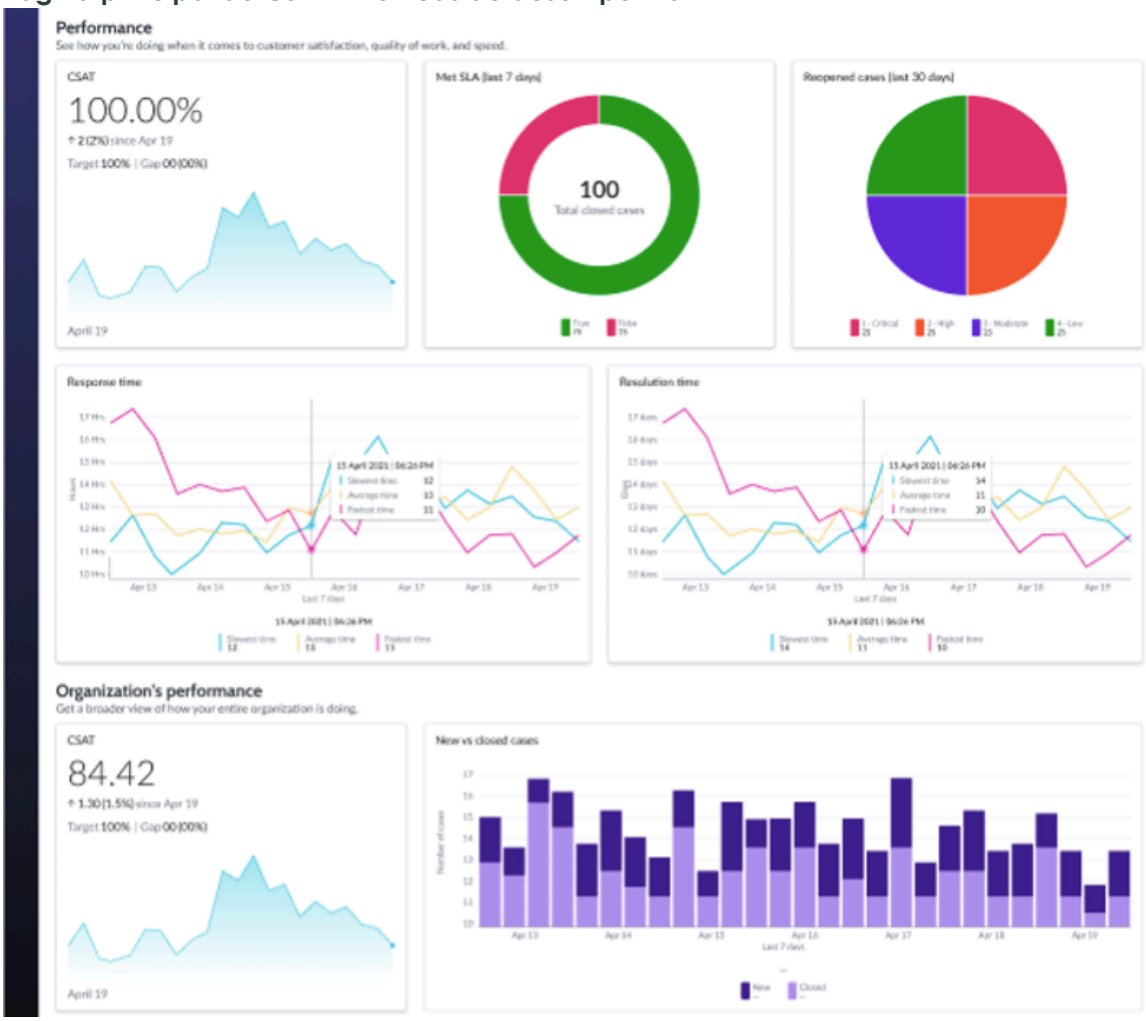
Página principal do CSM – Casos atribuídos e tarefas de caso



Tradução automática

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

Página principal do CSM – Métricas de desempenho



Seções e componentes da página principal do CSM

A página principal do CSM inclui diferentes seções e componentes que exibem itens importantes, listas de registros e dados de desempenho.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
Itens importantes	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os itens mais importantes de um agente a serem trabalhados. • **Casos de alta prioridade**: incluem casos P1, casos escalados e casos que precisam de atenção. • **ANS violado ou expirado hoje** • **Casos não atualizados em > 3d** • **Tarefas de caso** • **Casos não atribuídos**: casos que não foram atribuídos e pertencem a um dos grupos de atribuição do agente.

Tradução automática

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

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
	Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Casos	Esta seção inclui duas listas de registros: • **Meus casos ativos** • **Casos da minha equipe** Selecionar um número de caso abre uma nova guia e exibe o registro do caso.
Desempenho	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho do agente. • **ANS atendido (últimos 7 dias)** • **Casos reabertos (últimos 30 dias)** Os indicadores a seguir estão disponíveis na seção Desempenho com a ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced: • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente com base em casos atribuídos ao agente nos últimos 7 dias. • **Tempo de resposta** • **Tempo de resolução** Selecione um indicador para exibir uma lista filtrada de registros ou uma página de detalhes de KPI.
Desempenho da organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Selecione um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI. **Nota:** Esta seção está disponível para a Página principal do CSM – Premium, que requer ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Tradução automática

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

Criar uma página principal para o CSM Configurable Workspace

Use o UI Builder para criar páginas principais para seus agentes. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma página principal do CSM Configurable Workspace
- Criar páginas principais personalizadas para espaços
- Criar uma página principal personalizada no UI Builder

Criar múltiplas páginas principais

Você pode criar múltiplas páginas principais. No entanto, apenas uma única página principal é exibida para um usuário. A página principal exibida depende das seguintes configurações:

- A configuração do campo **Ativo**. Este campo deve ser definido como verdadeiro para que uma página principal seja exibida.
- A **Ordem** da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior. A página ativa com o número de ordem mais baixo é exibida.
- Se as permissões forem definidas, os usuários poderão ver uma página principal se tiverem a função necessária ou forem membros do grupo de atribuição necessário. Várias funções e condições do grupo de atribuição são tratadas como condições OR.

Página principal do CSM - Premium

A página principal do CSM - Premium fornece aos usuários listas de casos atribuídos e tarefas de caso, bem como métricas de agente, grupo e organização.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar a Página principal do CSM - Premium para verificar e priorizar rapidamente o trabalho, acessar registros e acompanhar o desempenho. Os administradores podem personalizar as páginas principais no UI Builder para atender às suas necessidades de negócio exclusivas.

A página principal do CSM - Premium inclui componentes que exibem informações do caso, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Por exemplo, o componente de **Casos de alta prioridade** inclui visualizações de casos P1 e escalados, além de casos que precisam de atenção. Ele também inclui indicadores e visualizações adicionais nas seções **Desempenho** e **Desempenho da organização**. Cada uma das visualizações está conectada a uma fonte de dados.

A página principal do CSM - Premium está disponível com os seguintes plug-ins:

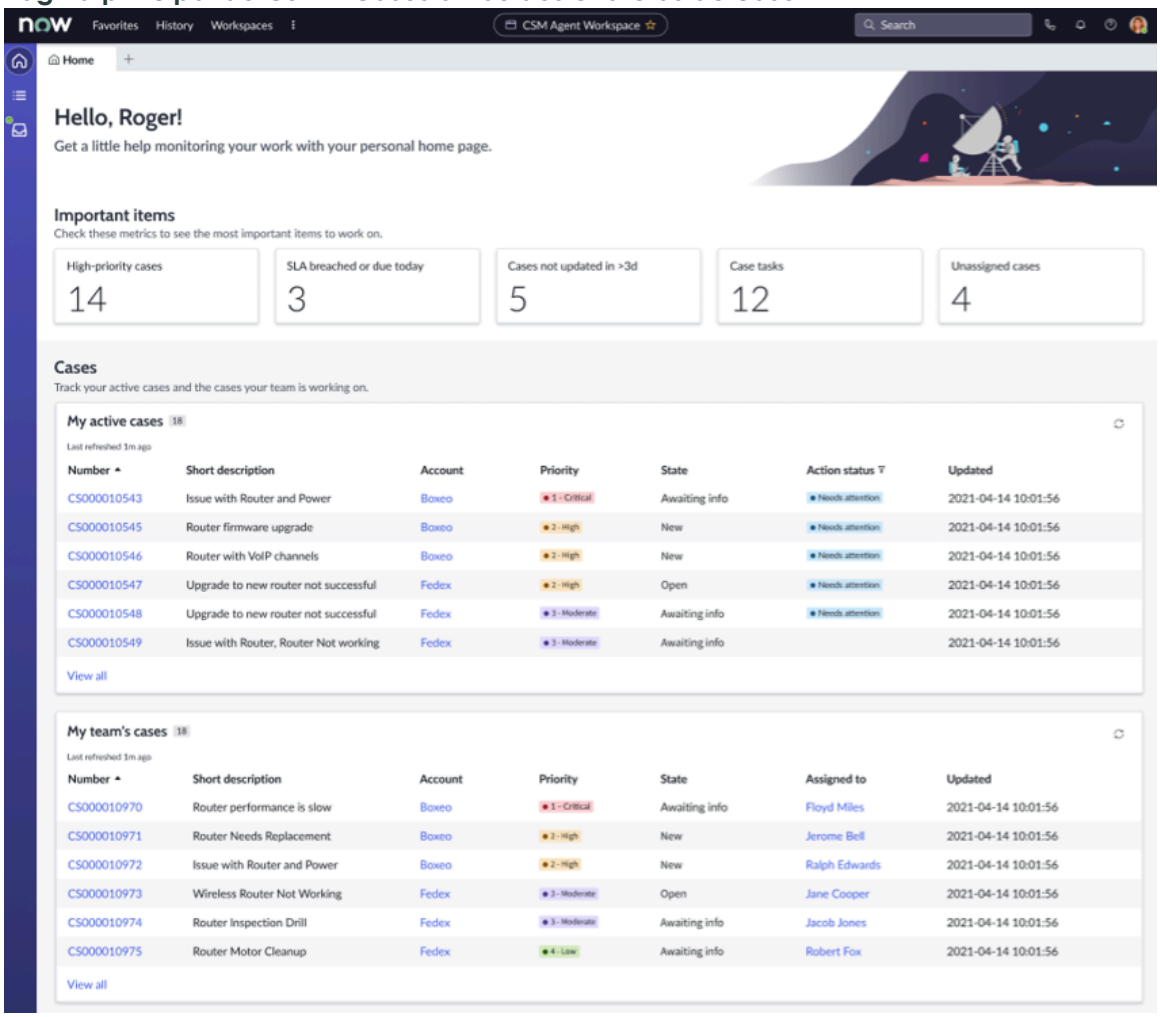
- Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced).

Nota: Os clientes de upgrade que não personalizaram a página principal Espaço configurável do CSM existente são atualizados automaticamente para a página principal disponível com a versão Yokohama. Os clientes de upgrade que personalizaram a página principal Espaço configurável do CSM existente devem aceitar manualmente a página principal Yokohama.

Tradução automática

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

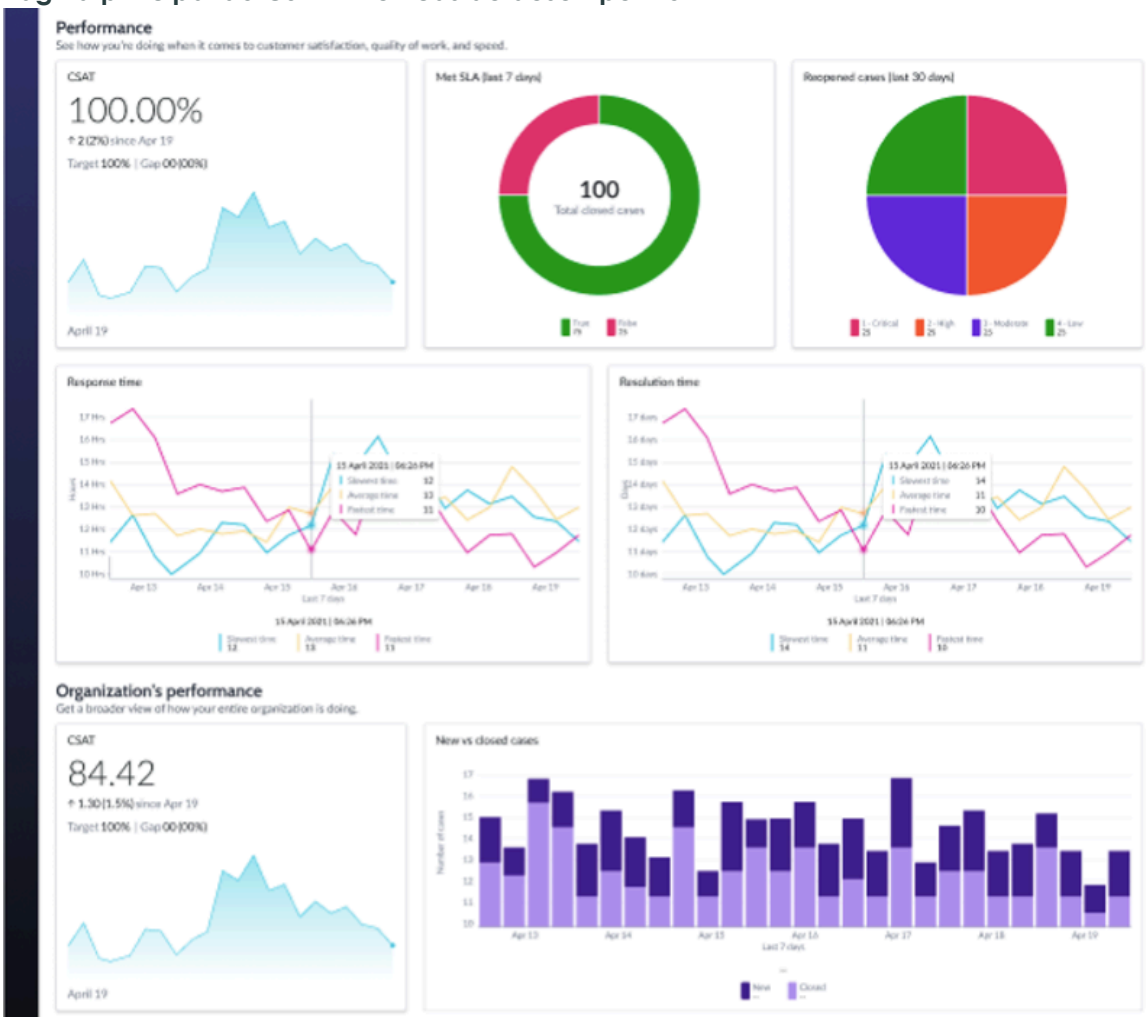
Página principal do CSM – Casos atribuídos e tarefas de caso



Tradução automática

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

Página principal do CSM – Métricas de desempenho



Página principal do CSM - Seções e componentes premium

A página principal do CSM inclui diferentes seções e componentes que exibem itens importantes, listas de registros e dados de desempenho.

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
Itens importantes	Esta seção inclui cartões de pontuação únicos que exibem os itens mais importantes de um agente a serem trabalhados. • **Casos de alta prioridade**: incluem casos P1, casos escalados e casos que precisam de atenção. • **ANS violado ou expirado hoje** • **Casos não atualizados em > 3d** • **Tarefas de caso** • **Casos não atribuídos**: casos que não foram atribuídos e pertencem a um dos grupos de atribuição do agente.

Tradução automática

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

Seções Página principal do CSM e Página principal do CSM — Premium e componentes

Seção	Descrição
	Selecionar um cartão de pontuação exibe uma lista de registros com as condições do filtro apropriadas.
Casos	Esta seção inclui duas listas de registros: • **Meus casos ativos** • **Casos da minha equipe** Selecionar um número de caso abre uma nova guia e exibe o registro do caso.
Desempenho	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho do agente. • **ANS atendido (últimos 7 dias)** • **Casos reabertos (últimos 30 dias)** Os indicadores a seguir estão disponíveis na seção Desempenho com a ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced: • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente com base em casos atribuídos ao agente nos últimos 7 dias. • **Tempo de resposta** • **Tempo de resolução** Selecione um indicador para exibir uma lista filtrada de registros ou uma página de detalhes de KPI.
Desempenho da organização	Esta seção inclui indicadores que rastreiam o desempenho da organização. • **CSAT**: pontuação de satisfação do cliente nos últimos 7 dias. • **Casos novos versus encerrados**: agregação diária de casos novos e encerrados nos últimos 7 dias. Selecione um indicador para exibir uma página de detalhes de KPI. **Nota:** Esta seção está disponível para a Página principal do CSM – Premium, que requer ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced.

Tradução automática

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

Criar uma página principal para o CSM Configurable Workspace

Use o UI Builder para criar páginas principais para seus agentes. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma página principal do CSM Configurable Workspace
- Criar páginas principais personalizadas para espaços
- Criar uma página principal personalizada no UI Builder

Criar múltiplas páginas principais

Você pode criar múltiplas páginas principais. No entanto, apenas uma única página principal é exibida para um usuário. A página principal exibida para você depende das seguintes configurações:

- A configuração do campo **Ativo**. Este campo deve ser definido como verdadeiro para que uma página principal seja exibida.
- A **Ordem** da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior.
- Se as permissões forem definidas, você poderá ver uma página principal se tiver a função necessária ou for membro do grupo de atribuição necessário. Várias funções e condições do grupo de atribuição são tratadas como condições OR.

Páginas principais do painel

Permita que seus usuários exibam, personalizem e compartilhem painéis em Espaço configurável do CSM e usem esses painéis como páginas principais.

Os painéis do espaço permitem que usuários, como agentes e gerentes, configurem e personalizem suas próprias métricas. Esses usuários podem alternar entre os painéis disponíveis e modificar listas e métricas de painéis para rastrear informações importantes. Eles também podem compartilhar painéis com colegas de trabalho e entre equipes.

Para exibir painéis do espaço, os administradores do sistema ativam a variante da página principal dos Painéis do CSM e configuram os privilégios do usuário. Quando configurado, os usuários incluídos no público da página veem a página principal Visão geral do painel em Espaço configurável do CSM e os painéis padrão incluídos nessa página.

Os painéis são representados por blocos na página principal de Visão geral do painel. Os blocos individuais mostram o título, o criador, se o painel é certificado e uma indicação de que o usuário conectado marcou o painel.

Benefícios das páginas principais do painel

Usar um painel como página principal oferece mais flexibilidade aos usuários. Ser capaz de personalizar facilmente um painel torna a página muito mais utilizável. Os usuários podem criar suas próprias listas e métricas para exibir as informações necessárias e compartilhar esses painéis com outros usuários. Por exemplo, as equipes podem compartilhar um único painel ou os novos agentes podem modificar um painel compartilhado para criar o seu próprio. É muito mais rápido criar painéis porque eles não exigem configuração por um administrador do sistema.

Informações da aplicação

A variante da página principal **dos Painéis do CSM** está incluída no plug-in CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace).

Tradução automática

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

A aplicação CSM Configurable Workspace, que inclui o plug-in CSM e FSM Configurable Workspace, está disponível em ServiceNow® Store.

Os painéis padrão disponíveis com esta variante de página principal dependem da função do usuário. Alguns desses painéis exigem plug-ins adicionais para ver todas as informações do painel. Esses plug-ins incluem:

- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Avançado (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium para atendimento ao cliente (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)

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 .

Ativação da variante da página principal dos Painéis do CSM

A variante da página principal **dos Painéis do CSM** é uma variante de página opcional para a **experiência do espaço configurável do CSM/FSM**. Por padrão, esta variante de página é marcada como inativa e tem um valor de ordem de 0. Quando ativado e definido com o número de ordem mais baixo, o sistema usa a página principal **de painéis do CSM** em vez da página principal do CSM padrão para os usuários incluídos no público da página.

Nota: A página principal padrão, a Visão geral do painel e os painéis padrão incluídos nessa página estão disponíveis no modo somente leitura e são fornecidos como exemplos. É recomendável criar e personalizar duplicatas da página principal e dos painéis.

Para obter mais informações sobre como ativar uma variante de página e definir a ordem, consulte Definir ordem da página de registro.

Funções do usuário para a página principal Visão geral do painel

Por padrão, a página principal Visão geral do painel está disponível para usuários com as seguintes funções:

- administrador
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Nota: Usuários com outras funções, como agentes de local ou agentes de relacionamento, continuam a ver a **página principal do CSM**.

O administrador do sistema pode mudar essas funções padrão configurando o público da página. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Saiba mais sobre públicos
- Adicionar um público à sua página do Construtor de IU

As funções determinam o acesso de exibição dos painéis disponíveis com a página principal Visão geral do painel. Para obter detalhes, consulte Painéis padrão.

A função de agente de gestão de serviços (sn_esm_agent) contém a função de criador de visualizações de dados (viz_creator), que é uma função associada ao Designer de visualizações e à Biblioteca de visualizações. Usuários com a função viz_creator podem criar visualizações. As funções de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e de agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent) contêm a função sn_esm_agent. Para obter mais informações, consulte Visualizações de dados no Análise da plataforma .

Painéis padrão da página principal da visão geral do painel

Quatro painéis estão disponíveis com a página principal Visão geral do painel. Esses painéis estão disponíveis no modo somente leitura para todos os usuários, incluindo a função de administrador. Os usuários podem duplicar esses painéis e fazer as mudanças desejadas nos painéis duplicados.

Nota: Esses painéis também estão disponíveis em Análise da plataforma experiência .

A página principal Visão geral do painel inclui os seguintes painéis para agentes.

- Agente de atendimento ao cliente
- Agente de atendimento ao cliente – Avançado

A página principal Visão geral do painel inclui os seguintes painéis para gerentes e administradores.

- Agente de atendimento ao cliente
- Agente de atendimento ao cliente – Avançado
- Gerente de atendimento ao cliente
- Gerente de atendimento ao cliente – Avançado

Espaço configurável do CSM painéis da página principal

Página principal	Detalhes
Agente de atendimento ao cliente	Disponível com o plug-in Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Pronto para uso, o painel do Agente do Atendimento ao cliente inclui os widgets na guia **Meus trabalhos**. **Nota:** A guia não está visível porque é a única no painel. Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Espaço configurável do CSM painéis da página principal

Página principal	Detalhes
	(com.snc.pa.customer_service) fornece o painel completo do Agente de atendimento ao cliente com todas as guias.
Agente do Atendimento ao cliente - Avançado	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Avançado (com.snc.pa.customer_service_advanced) A ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) adiciona dois widgets adicionais à guia Tendências organizacionais: • Meus casos com problemas • Minhas KBs criadas
Gerente de atendimento ao cliente	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) A ativação do plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) fornece o painel completo do Customer Service Manager com todas as guias.
Gerente de atendimento ao cliente - Avançado	Disponível com os seguintes plug-ins: • Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Pacote de conteúdo – Customer Service Management – Avançado (com.snc.pa.customer_service_advanced) Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) adiciona a guia Análise de atribuição de trabalho ao painel do Customer Service Manager - Advanced.

Como certificar um painel

Usuários com a função de administrador podem certificar um painel para indicar que ele é aprovado pela empresa e recomendado para uso. Os painéis padrão disponíveis na página principal Visão geral do painel são certificados e os administradores não podem alterar essa configuração. Os administradores só podem certificar novos painéis. Para obter mais informações, consulte Certificar um painel Análise da plataforma .

Tradução automática

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

Como trabalhar com painéis

Os agentes podem criar seus próprios painéis e compartilhá-los com outros agentes ou grupos de atribuição. Por exemplo, os agentes podem criar painéis com métricas e listas que oferecem suporte a atribuições específicas, como uma atribuição temporária de fim de semana.

Na página principal Visão geral do painel, gerentes e agentes podem fazer o seguinte:

- Exibir os painéis padrão disponíveis para a função.
- Filtrar os painéis disponíveis.
- Selecione um bloco de painel para exibir o painel em uma nova guia. Se mais de um painel estiver disponível, o usuário poderá alternar entre os painéis disponíveis fazendo uma seleção no seletor de painel.
- Duplique e personalize os painéis padrão.
- Exiba detalhes do painel, como nome, descrição e visibilidade do painel.
- Edite painéis usando um painel de configuração.
- Compartilhe painéis com outros usuários ou grupos e conceda direitos de edição ou somente exibição.
- Criar novos painéis.
- Crie e compartilhe elementos de visualização no Espaço de análise da plataforma .

Consulte as descrições da tarefa na tabela a seguir para obter mais informações.

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
Exibir os painéis padrão disponíveis para sua função	**1.** Selecionar **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**. A página principal Visão geral do painel exibe os painéis disponíveis. **2.** Selecione um bloco de painel para exibir o painel em uma nova guia.
Exibir detalhes do painel	**1.** Selecione um painel. **2.** Selecione o ícone de informações ( ) para abrir o painel Detalhes.
Filtrar painéis	Várias opções de filtro estão disponíveis na página principal Visão geral do painel. Os usuários podem filtrar os painéis disponíveis das seguintes maneiras: • Por nome ou responsável (na barra de pesquisa) • Recente: mostra os painéis criados recentemente • Marcado como favorito: mostra somente os painéis marcados como favoritos. • Certificado: mostra somente os painéis que foram certificados por um administrador.

Tradução automática

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

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
	• Criado por mim: mostra somente os painéis que você criou. • Compartilhado comigo: mostra somente os painéis que foram compartilhados com você. • Todos: mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.
Duplicar um painel	**1.** Selecione o menu Mais ações ( ). **2.** Selecione **Duplicar**. **3.** Na janela pop-up Painel de duplicação, insira um **Novo nome** e uma **Descrição**. **4.** Selecione **Duplicar** na janela pop-up. **5.** Para acessar o painel duplicado: ◦ Selecione **Abrir** na mensagem de informações. ◦ Selecione o bloco do painel na página principal Visão geral do painel. Para obter mais informações, consulte Duplicar um painel Análise da plataforma .
Editar um painel	**1.** Selecione **Editar**. **2.** Selecione a guia do painel desejada. **3.** Edite um elemento existente ou adicione um novo elemento. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte Editar Análise da plataforma painéis .
Compartilhar um painel	**1.** Selecione o menu Mais ações ( ). **2.** Selecione **Compartilhar**. **3.** Na janela pop-up Compartilhar painel, adicione usuários, grupos ou funções no campo **Conceder acesso a**. **4.** Se desejar, marque a caixa de seleção que habilita as permissões para o painel. **5.** Selecione **Adicionar como visualizador** ou **Adicionar como editor**. **6.** Os usuários, grupos ou funções selecionados são adicionados à seção Gerenciar acesso. A partir daqui, você pode alterar as permissões. **7.** Clique em **Confirmar**. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um painel Análise da plataforma .

Tradução automática

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

Tarefas do usuário da página principal do painel

Tarefa	Descrição
Criar painel	1. Na página principal Visão geral do painel, selecione **Criar novo painel**. 2. Na janela pop-up Novo painel, selecione **Editor em linha**. 3. Forneça um **Nome** e uma **Descrição** e selecione **Criar novo painel**. O novo painel é aberto no modo de edição. 4. Adicione novos elementos ao painel. Para obter mais informações sobre esta etapa, consulte Criar um painel com o editor em linha . Quando você cria um painel com o editor em linha, vários elementos estão disponíveis para ajudá-lo a organizar e preencher as informações no painel. Para obter mais informações, consulte Explorar painéis de Análise da plataforma .
Imprimir um painel	1. Selecione o menu Mais ações ( ). 2. Selecione **Compatível com impressora**. Para obter mais informações, consulte Imprimir um painel Análise da plataforma .
Marcar um painel como favorito	1. Selecione o menu Mais ações ( ). 2. Selecione **Adicionar aos favoritos**. Para obter mais informações, consulte Marcar um painel Análise da plataforma como favorito .

Espaço configurável do CSM cabeçalhos de formulário

Os cabeçalhos de formulário em Espaço configurável do CSM fornecem uma visão rápida do caso, da conta ou das informações de contato.

Os cabeçalhos de formulário incluem um valor primário e vários valores secundários. Você pode configurar as informações incluídas no cabeçalho do formulário para os formulários Caso, Conta e Contato.

Valores do cabeçalho do formulário

Formulário	Valor primário	Valores Secundários
Caso	Descrição resumida	• Conta e contato (B2B) • Consumidor (B2C) • Prioridade • Estado

Tradução automática

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

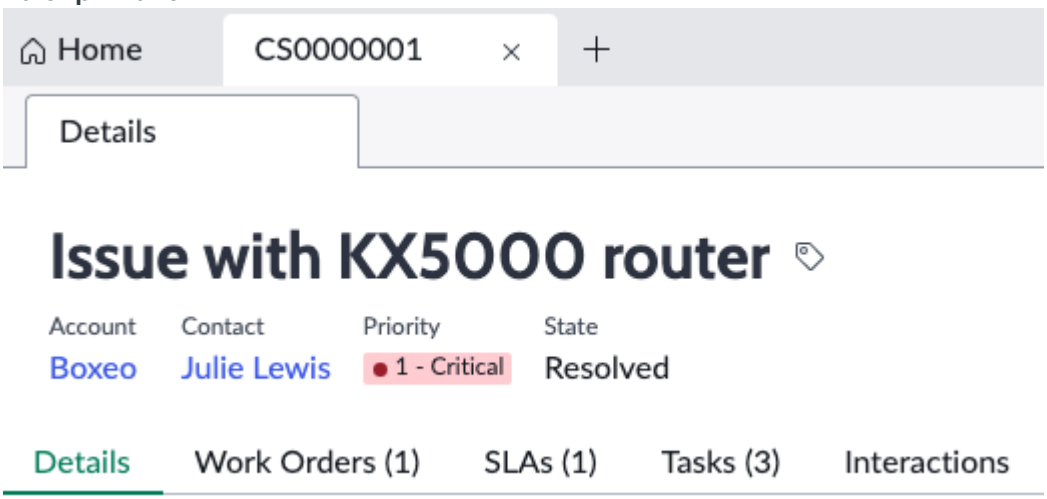
Valores do cabeçalho do formulário

Formulário	Valor primário	Valores Secundários
Conta	Conta	Contato primário
Contato	Contato	Conta

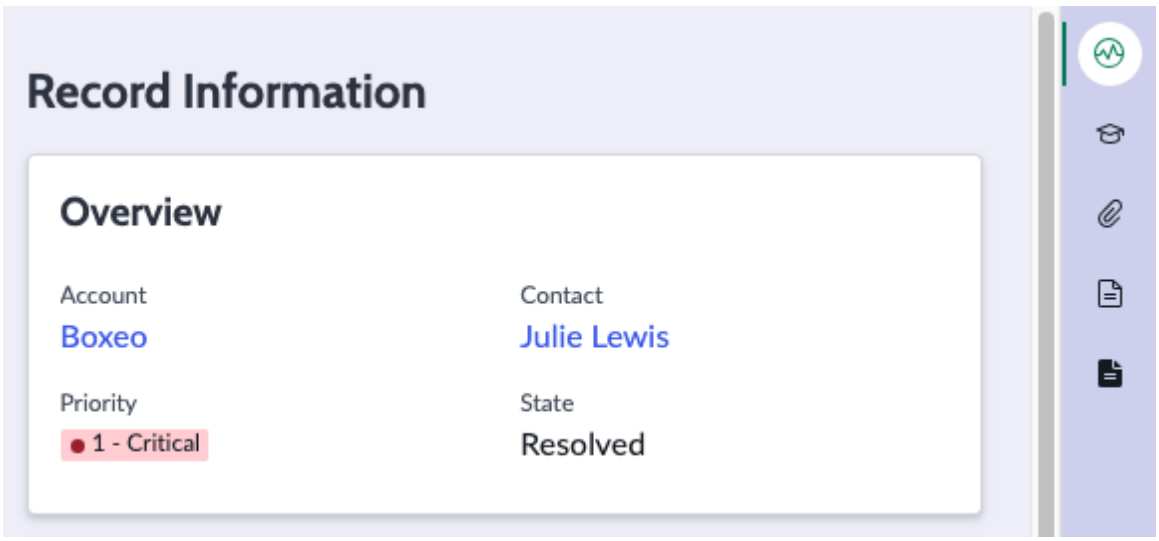
Exibindo valores secundários do cabeçalho do formulário

Você pode configurar o cabeçalho do formulário para exibir valores secundários abaixo do valor primário ou no painel lateral contextual. A propriedade *record_secondary_values_location* controla essa configuração.

Valores secundários do cabeçalho do formulário de caso exibidos abaixo do valor primário



Valores secundários do cabeçalho do formulário de caso exibidos no painel contextual lateral



Consulte os tópicos a seguir para obter mais informações sobre como configurar cabeçalhos de formulário em Espaço configurável do CSM:

Tradução automática

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

- Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM
- Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel contextual lateral

Nota: Uma configuração de cabeçalho de formulário, **Configuração de cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM.

Componentes do cabeçalho do formulário

Para Espaço configurável do CSM, o cabeçalho do formulário é composto por componentes individuais que podem ser configurados com o Construtor de IU .

Os componentes individuais oferecem aos clientes opções de configuração flexíveis e granulares. Os clientes podem controlar o posicionamento, o tamanho e o espaçamento desses componentes, permitindo que eles mostrem informações adicionais de que os agentes podem precisar.

O componente Bloco de valor de dados é usado para exibir valores secundários no cabeçalho do formulário e no painel lateral contextual. .

Espaço configurável do CSM faixa de opções e componentes do formulário

A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações relevantes sobre um caso e fornecem aos agentes uma visão geral rápida dos detalhes do caso. Esses componentes podem incluir um resumo de contato ou consumidor, uma linha do tempo e detalhes do ANS.

Além de exibir informações do caso, os agentes podem usar links nos componentes da faixa de opções para fazer chamadas telefônicas ou criar mensagens de e-mail. Os agentes também podem mostrar ou ocultar a faixa de opções conforme necessário, clicando em um botão na parte superior da faixa de opções.

Componentes da faixa do Customer Service Management

Para Customer Service Management, você pode configurar a faixa de opções do formulário Caso para incluir um ou mais dos componentes da faixa de opções disponíveis:

- Cliente 360
- Linha do tempo
- ANS ativos
- Tempo para resolver o componente

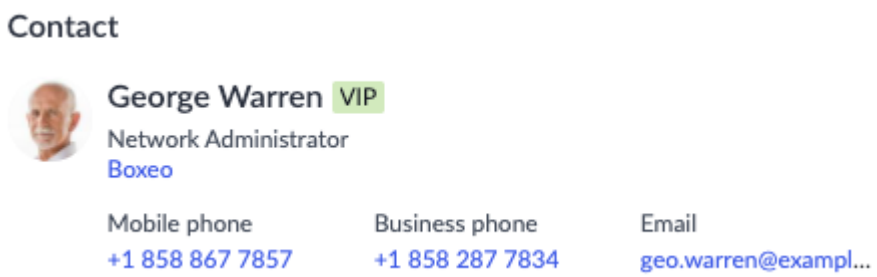
Componente da faixa de opções do Customer 360

O componente Cliente 360 exibe informações do cliente, como o nome do contato ou do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone.

Tradução automática

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

Componente da faixa de opções do Customer 360



Você pode configurar o componente Cliente 360 para exibir campos diferentes, como os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Cabeçalho	O cabeçalho inclui informações do cliente. • Para clientes B2B: exibe o **contato primário** ou **o contato**. • Para clientes B2C: exibe o **consumidor**. • Para contatos internos com a função de contato de proxy (sn_customerservice.proxy_contact): exibe o **contato interno**. **Nota:** Requer o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Uma representação gráfica da identidade do cliente, como uma imagem ou ícone.
Nome	O nome do cliente.
Título	O título do cliente.
Conta	Para clientes B2B, a conta associada ao contato.
Números de telefone	• Para contatos: **telefone celular** e **telefone comercial** • Para consumidores: **telefone celular** e **telefone residencial**
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do cliente.

O componente do Cliente 360 oferece suporte à referência com pontos em tabelas de referência selecionadas. Você pode exibir campos destas tabelas:

- Usuário [sys_user]
- Contato [customer_contact]
- Consumidor [csm_consumer]

Se você configurar o componente Cliente 360 para exibir informações de um campo de referência com pontos, o rótulo desse campo mostrará o nome `da coluna` em vez do nome `Table.Column`.

Tradução automática

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

Nota: Para clientes B2B, o componente Cliente 360 também pode incluir marcadores coloridos que indicam contas de Pessoa Muito Importante (VIP) e contas escalonadas.

No componente Customer 360, os agentes podem executar as ações a seguir.

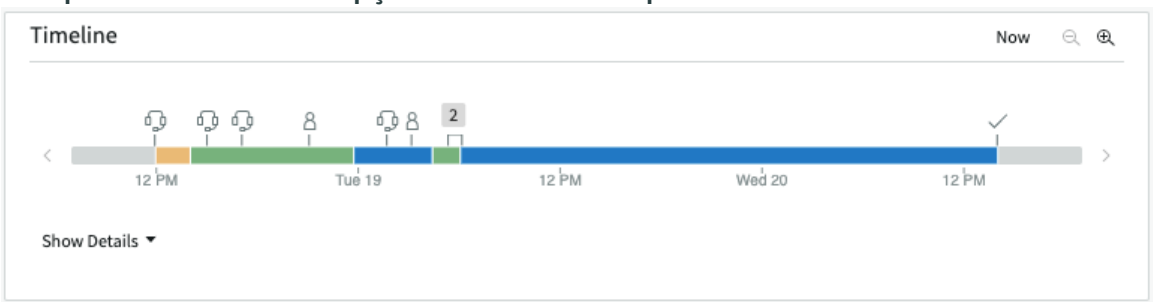
Ação	Descrição
Enviar e-mail para um contato ou consumidor	Os agentes clicam no endereço no campo **E-mail** para enviar um e-mail ao contato ou consumidor. Esta ação abre um novo e-mail no editor de e-mail com os seguintes campos preenchidos automaticamente: • **Para**: o endereço de e-mail do contato ou do consumidor • **Assunto**: o número do caso e a descrição resumida
Ligar para um contato ou consumidor	Se a integração telefônica estiver habilitada, os agentes clicarão em um número em um dos campos de número de telefone para ligar para o contato ou consumidor. A janela do OpenFrame exibe informações sobre o nome do contato ou do consumidor e a conta.
Exibir o registro da conta	Os agentes clicam no link **Conta** para abrir o registro da conta.

Componente da faixa de opções da linha do tempo

O componente da linha do tempo exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o solicitante (normalmente o cliente). Também mostra quanto tempo o executante e o solicitante gastaram no caso.

Nota: O administrador do espaço pode selecionar a função de agente ao configurar os atributos do componente da linha do tempo.

Componente da faixa de opções da linha do tempo



A linha do tempo usa ícones para exibir eventos e cores para mostrar intervalos de tempo, como quando o caso é com o agente ou o cliente. Os agentes podem apontar para ícones de evento na linha do tempo para exibir dicas de ferramentas com informações adicionais.

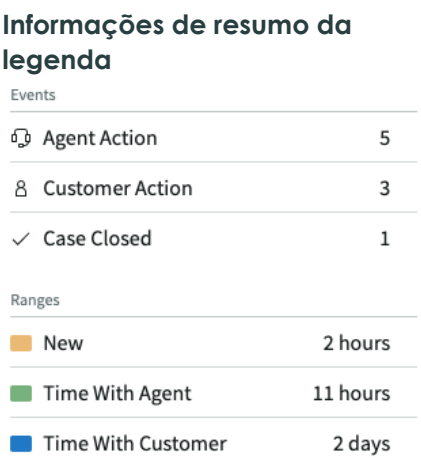
Nota: O componente da linha do tempo usa a configuração do modelador de resolução para a tabela de entidade selecionada, por exemplo, a tabela Caso.

A linha do tempo inclui os seguintes recursos:

Tradução automática

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

Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
Datas de início e término globais	A data de início global é a data em que o caso foi criado. A data de término global é a data em que o caso foi encerrado.
Datas de início e de término	As datas de início e término que identificam uma janela de tempo específica na linha do tempo. A janela padrão é de uma semana. • A data de término padrão é a data atual. • A data de início padrão é a data atual menos 7 dias.
Cabeçalho	Um título configurável para a linha do tempo. Com a função de administrador do sistema, você pode adicionar um título no campo **Nome** no formulário Configuração da faixa de opções.
Legenda	Clique em **Mostrar detalhes** para exibir informações de resumo do evento e do intervalo. 
Eventos	Os eventos são representados na linha do tempo usando ícones. Cada tipo de evento tem um ícone exclusivo correspondente. A hora em que um evento ocorreu também é capturada para que os eventos sejam exibidos na linha do tempo em ordem cronológica.
Eventos agrupados	Eventos que ocorrem próximos podem ser agrupados e representados usando um ícone de grupo. Quando os eventos são agrupados, a linha do tempo exibe um ícone de crachá com o número de eventos no grupo.
Resumos do evento	Os resumos do evento aparecem na legenda da linha do tempo. Cada resumo

Tradução automática

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

Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
	lista o evento e o número de vezes que ele ocorreu. **Nota:** Um resumo de evento inclui ocorrências do evento ao longo da vida útil do objeto visualizado na linha do tempo.
Intervalos de tempo	Os intervalos de tempo são representados na linha do tempo usando cores. Cada intervalo tem uma cor exclusiva correspondente e uma hora de início e de término. Os seguintes intervalos padrão incluem: • Azul: com o agente • Verde: com o cliente
Resumos do intervalo de tempo	Os resumos do intervalo de tempo aparecem na legenda da linha do tempo. Cada resumo lista o intervalo, a cor correspondente e a duração total. **Nota:** Um resumo de intervalo inclui ocorrências do intervalo ao longo da vida útil do objeto visualizado na linha do tempo.
Dicas da ferramenta	Aponte para os ícones de evento para exibir informações adicionais.
Zoom	Aumente o zoom na linha do tempo para ver mais detalhes em uma janela de tempo menor ou diminua o zoom para ver mais eventos em uma janela de tempo maior. • Clique nos ícones de ampliar ou reduzir na linha do tempo. • Use os recursos de ampliar e reduzir no teclado (**Ctrl** + **+** e **Ctrl** + **-**). • Use os recursos de ampliar e reduzir no cursor.
Pan	Mova para a esquerda e para a direita para exibir eventos mais recentes ou mais antigos. • Mova para a esquerda na linha do tempo para exibir eventos mais antigos clicando no ícone de acento circunflexo esquerdo (**<**). O movimento panorâmico para a esquerda é interrompido quando a linha

Tradução automática

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

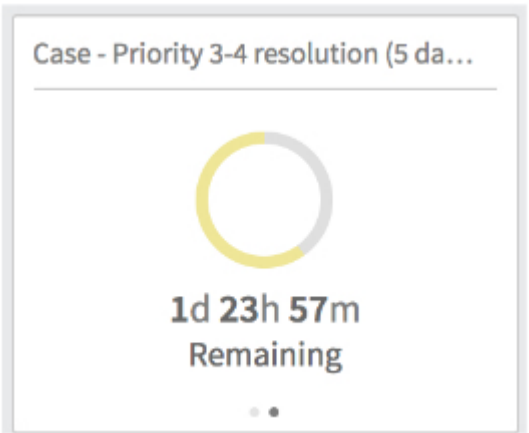
Recursos da linha do tempo

Recurso de linha do tempo	Descrição
	do tempo atinge a data de início global especificada. • Mova para a direita na linha do tempo para exibir eventos mais recentes clicando no ícone de cursor direito (**>**). O movimento panorâmico para a direita é interrompido quando a linha do tempo atinge a data de término global especificada.
Redefinir a linha do tempo	Clique **em Agora** para redefinir a linha do tempo para a exibição padrão após a aplicação de panorama ou zoom. A linha do tempo é redefinida usando a hora em que o botão foi clicado como data e hora de término.
Mensagens	A linha do tempo exibe mensagens para os seguintes eventos: • Não há dados a serem exibidos. • A linha do tempo apresenta um erro de carregamento.

Componente de ANS ativo

O componente ANS ativo exibe SLAs ativos para o caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações. Se um caso tiver vários SLAs, o ANS com o prazo mais iminente será mostrado primeiro. Apontar para o componente de ANS exibe as setas de navegação para a esquerda e para a direita que os agentes podem usar para exibir os outros SLAs.

Componente da faixa de opções de ANS



A codificação de cores no componente indica o tempo restante para o ANS:

- Verde: 0–50%
- Amarelo: 50–75%

Tradução automática

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

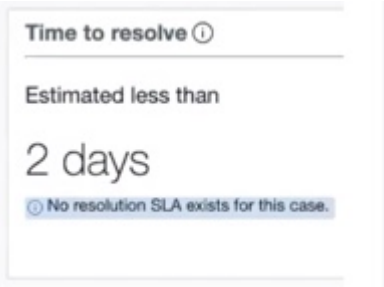
- Laranja: 75–99%
- Vermelho: 100% ou violado

Tempo para resolver o componente

O tempo de resolução do componente exibe o tempo estimado necessário para um agente resolver o caso.

Nota: O componente de tempo de resolução requer o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Tempo estimado para resolver um caso.

Tempo para resolver o componente



Nesta imagem, o tempo estimado que o agente precisará para resolver o caso aberto é de 0 a 2 dias. Portanto, o valor do limite superior é exibido. O tempo estimado é calculado a partir da hora em que o caso foi criado. Se o intervalo, por exemplo, estiver entre 2 a 4 dias, os valores de limite inferior e superior serão exibidos.

O componente **Tempo de resolução** também exibirá a previsão de violação de ANS se o caso estiver anexado a um ANS.

A seguir está uma lista de mensagens de ANS exibidas e a ação necessária quando elas aparecem.

Mensagens de ANS	Tarefa
Não há ANS de resolução para este caso	Defina o valor no campo **Destino** como **Resolução** no formulário **Definição do ANS**.
Repare o ANS de resolução para adicionar o horário da violação	Clique em **Reparar** no formulário de ANS de tarefa.
Alta probabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum(a)
Alta improbabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum(a)
Alta probabilidade de violação de ANS	Nenhum(a)
Improbabilidade de violação de resolução de ANS	Nenhum(a)

Configuração de componentes da faixa de opções

Você pode configurar os componentes da faixa de opções da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Para Espaço do agente do CSM, você pode configurar o layout da faixa de opções se tiver a função de administrador do espaço (workspace_admin). Isso inclui os componentes a serem exibidos na faixa de opções, a ordem em que os componentes aparecem e a largura do componente. Você também pode configurar atributos de exibição para alguns dos componentes. Para obter mais informações sobre a configuração da faixa de opções, consulte Configuração de faixas de opções no espaço .

  Para alguns dos componentes, você também pode configurar atributos, como os campos a serem incluídos no componente Cliente 360.

- Para Espaço configurável do CSM, você pode criar uma configuração de faixa de opções e adicionar essa configuração a uma configuração de faixa de opções. Para obter mais informações, consulte Como definir uma configuração de faixa de opções em Espaço configurável do CSM.

  Nota: Uma configuração da faixa de opções, **Configuração da faixa de opções do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM.

Você também pode exibir a faixa de opções do formulário na faixa de opções do formulário no painel contextual lateral. Para obter mais informações, consulte Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel contextual lateral.

As configurações da faixa de opções nos espaços do CSM oferecem suporte à separação de domínio.

Espaço configurável do CSM recursos de formulário

Espaço configurável do CSM Os recursos do formulário incluem hierarquia de contas, anotações de tratamento especial e ações do agente.

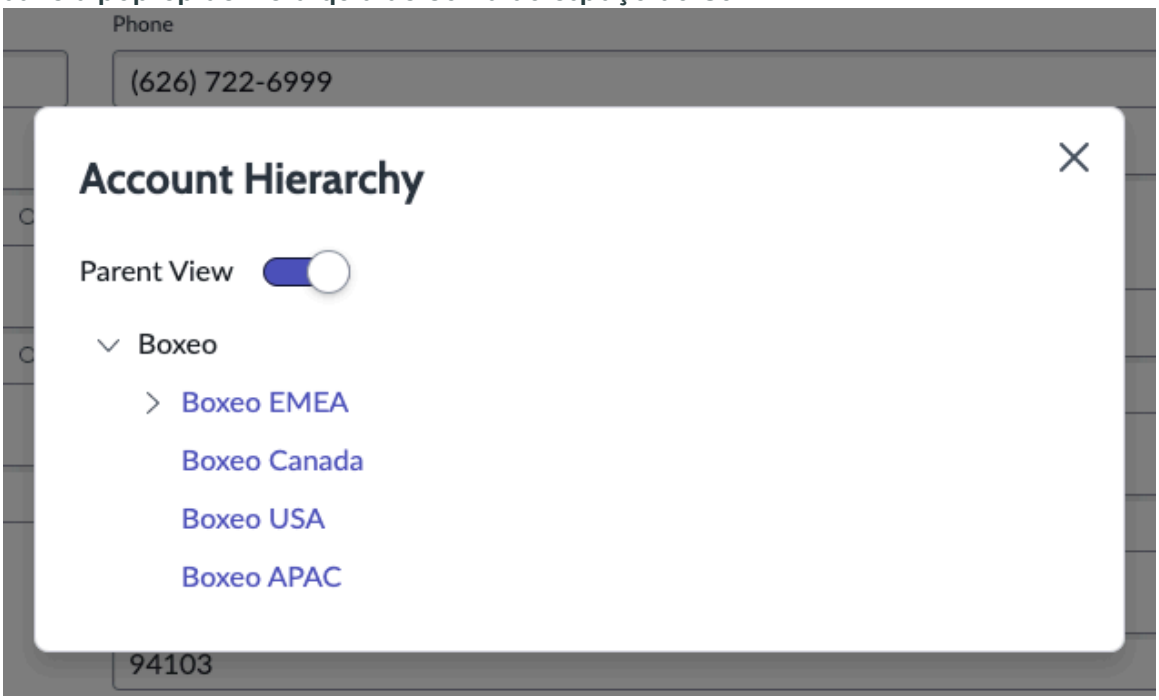
Hierarquia de conta

No formulário Conta, os agentes de atendimento ao cliente podem clicar no ícone de hierarquia aberta ( ) no campo **Nome** para ver os relacionamentos de conta primária-secundária na janela pop-up Hierarquia de conta. A hierarquia de contas está disponível para contas que têm uma conta primária ou secundária.

Tradução automática

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

Janela pop-up de hierarquia de conta do espaço do CSM



A hierarquia de contas usa uma estrutura em árvore para mostrar as contas primária, secundária e irmã. A exibição primária mostra a conta atual, a conta primária (se aplicável) e todas as contas secundárias ou irmãs. A exibição completa mostra a estrutura inteira da organização da conta raiz. A conta atual é realçada na estrutura da conta.

Agentes de atendimento ao cliente podem:

- Expandir e recolher a estrutura em árvore.
- Alterne entre a exibição primária e a exibição completa da hierarquia de contas.
- Clique em uma conta para abrir o formulário Conta em uma subguia.

Para obter informações sobre como criar uma hierarquia de contas, consulte Hierarquia de contas.

Informações de tratamento especial

As informações de tratamento especial chamam a atenção do agente de atendimento ao cliente para informações importantes sobre registros individuais. Se informações de tratamento especial estiverem disponíveis para um registro, essas informações serão exibidas em uma janela pop-up quando o registro for aberto em um espaço do CSM. As anotações também podem ser exibidas em uma lista incorporada ou em uma lista relacionada em um formulário de registro. As anotações são ordenadas por prioridade na janela pop-up e nas listas.

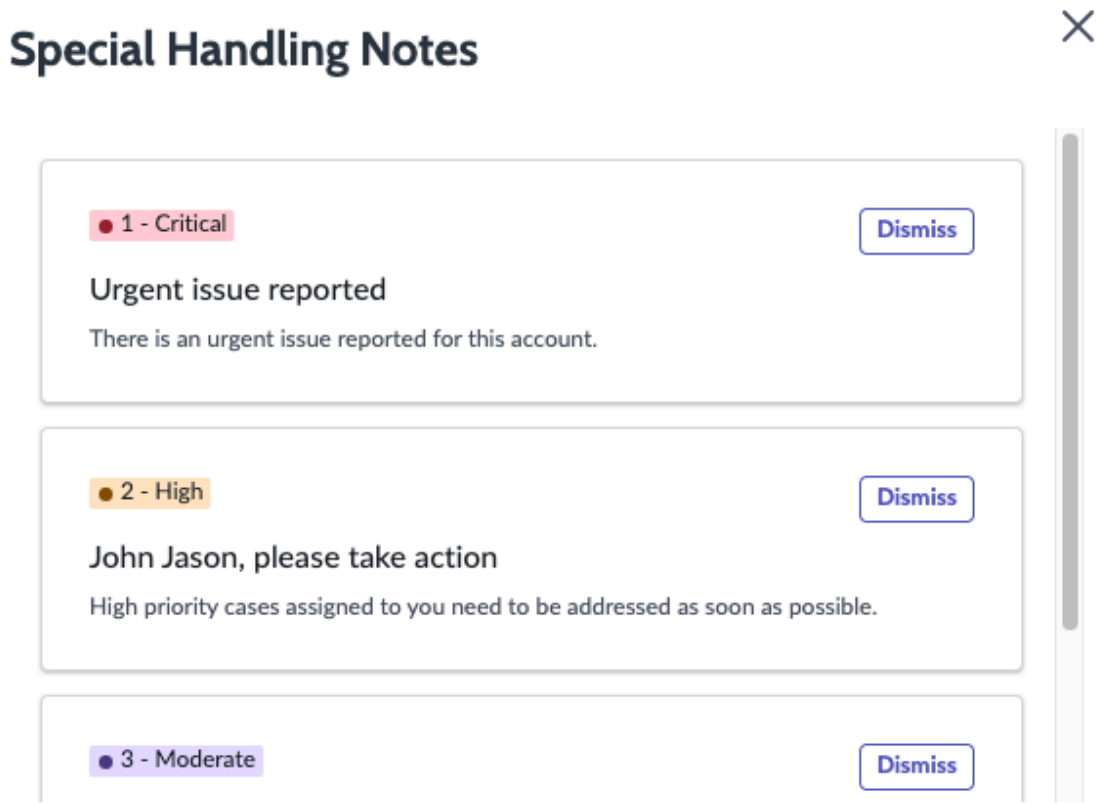
Os agentes podem ver a prioridade, a descrição resumida e a mensagem de cada anotação. Uma anotação pode ser atribuída a uma das seguintes prioridades, que também têm cores associadas.

- Prioridade 1 - vermelho
- Prioridade 2 — laranja
- Prioridade 3 — Roxo
- Prioridade 4 — Cinza

Tradução automática

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

Janela pop-up de informações de tratamento especial



Os agentes podem:

- Ignorar anotações individuais. Quando todas as anotações forem descartadas, a janela pop-up será fechada.
- Feche a janela.

No módulo Informações de tratamento especial na interface da plataforma:

- Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar informações de tratamento especial e especificar propriedades.
- Usuários com as funções sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager podem criar informações de tratamento especial.

Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de informações de tratamento especial, consulte Visão geral de informações de tratamento especial.

Ações do agente

As ações disponíveis para os agentes de atendimento ao cliente aparecem no cabeçalho do formulário como botões ou itens de menu.

- Para Espaço do agente do CSM, as ações devem ser habilitadas para cada formulário pelo administrador do espaço. Para obter mais informações, consulte Configuração de ações de IU personalizadas no espaço legado .
- Para Espaço configurável do CSM, você pode vincular ações de IU a ações de formulário. Para obter mais informações, consulte Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM.

A ação **Criar conhecimento** requer a seguinte configuração:

Tradução automática

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

- Ative o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Defina a propriedade **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** como verdadeira.
- Defina o modelo de Artigo do KCS como verdadeiro (navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**).

Assistência do agente

A assistência do agente está disponível no formulário de interação em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) podem usar a Assistência do agente para pesquisar informações de uma interação. Por padrão, as fontes de pesquisa disponíveis incluem artigos de conhecimento, Catálogo de serviços e Comunidade ServiceNow blogs e publicações. Para obter mais informações, consulte Configuração da Assistência do agente .

Guias da sessão de bate-papo do espaço configurável do CSM

Use indicadores visuais nas guias da sessão de bate-papo, como cores e ícones, para alertar os agentes sobre mensagens não lidas e temporizadores de limite de ANS.

O recurso de guias de sessão de bate-papo ajuda os agentes a gerenciar várias interações com eficiência. Os agentes podem usar indicadores visuais para reduzir o risco de violações do temporizador de limite, melhorar a priorização do bate-papo e otimizar os tempos de resposta. Este recurso permite que os agentes executem várias tarefas com eficácia e, ao mesmo tempo, mantenham os compromissos de nível de serviço.

O recurso de guias de sessão de bate-papo apresenta um sistema codificado por cores para guias de sessão de bate-papo no espaço configurável do CSM com base nos limites do Acordo de nível de serviço (ANS) configurado. Indicadores visuais adicionais alertam os agentes sobre mensagens não lidas, status do bate-papo e mudanças não salvas. Essas dicas visuais ajudam os agentes a priorizar suas interações, rastreando a duração do bate-papo e alertando-os quando as conversas exigem atenção imediata.

Principais recursos

As guias da sessão de bate-papo fornecem os seguintes recursos principais.

Recursos da guia da sessão de bate-papo

Funcionalidade	Descrição
Acompanhamento da duração em tempo real das sessões de bate-papo	Este recurso rastreia ativamente a duração de um bate-papo e alerta o agente quando os limites de ANS predefinidos são atingidos. • O temporizador começa quando um cliente envia uma mensagem para um agente e a guia dessa interação de bate-papo está inativa. • A guia inativa alterna entre cores diferentes para alertar o agente sobre a

Tradução automática

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

Recursos da guia da sessão de bate-papo

Funcionalidade	Descrição
	mensagem não lida e os limites de ANS que se aproximam. • O temporizador é redefinido quando o agente interage com a guia.
Cores da guia	Este recurso usa as cores da guia para indicar o status de um bate-papo com uma ou mais mensagens não lidas. • As guias inativas exibem uma cor de fundo roxa para indicar que uma mensagem foi recebida. • As cores da guia mudam para amarelo e depois para vermelho para realçar os tempos de espera críticos.
Contadores de mensagens não lidas	As guias inativas exibem um contador que mostra o número de mensagens de bate-papo não lidas.
Mensagens da guia	As mensagens nas guias da sessão de bate-papo aparecem abaixo do nome do cliente e notificam o agente sobre as seguintes condições de bate-papo: • O bate-papo está em encerramento • O bate-papo foi encerrado Os agentes veem a mensagem apropriada na guia, dependendo das condições do bate-papo.
Indicador de mudanças não salvas	Um círculo cinza em uma guia de sessão de bate-papo indica que há mudanças não salvas na guia. O círculo desaparece quando as mudanças são salvas.

Benefícios

O recurso de guias da sessão de bate-papo oferece aos clientes os seguintes benefícios.

- Priorização aprimorada: os agentes podem rastrear visualmente o status do ANS de cada bate-papo observando a cor da guia e usar essas informações para priorizar as respostas do cliente.
- Multitarefa do agente: as mudanças de cor da guia e as notificações em tempo real ajudam os agentes a lidar com várias interações simultaneamente, minimizando o risco de perder bate-papos cruciais.
- Produtividade do agente: o sistema ajuda os agentes a responder com mais eficiência, destacando conversas com base na urgência, melhorando o engajamento e a satisfação do cliente.

Tradução automática

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

Cores da guia

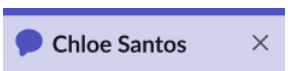
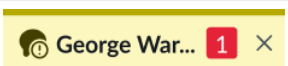
O recurso de guias da sessão de bate-papo usa cores de fundo da guia para fornecer informações rápidas. As cores indicam o status das guias de sessão de bate-papo inativas que têm uma ou mais mensagens não lidas.

- As guias exibem uma cor de fundo roxa para indicar que uma mensagem foi recebida.
- As cores da guia mudam para amarelo e depois para vermelho para realçar os bate-papos que atingiram os limites do ANS.

Os administradores do sistema podem configurar níveis de limite para sessões de bate-papo que definem valores de temporizador e cores de fundo da guia para os limites. Os agentes veem cores diferentes nas guias da sessão de bate-papo com base no valor do temporizador de limite.

Nota: Valores padrão são fornecidos para os temporizadores de limite de ANS. Para obter mais informações sobre como alterar esses valores, consulte Configurar guias de sessão de bate-papo.

Cores da guia da sessão de bate-papo

Cor da guia	Exemplo	Descrição
Branco		Indica a guia ativa. Esta é a guia em que o agente está trabalhando no momento.
Roxo		Indica uma guia inativa que tem uma ou mais mensagens não lidas de um cliente. O temporizador de duração do bate-papo começa quando a primeira mensagem é recebida. A guia permanece roxa por 0 a 30 segundos (valor padrão), momento em que o temporizador atinge o nível de limite de ANS de aviso. • A guia inativa alterna entre cores diferentes para alertar o agente sobre a mensagem não lida e os limites de ANS que se aproximam. • O temporizador é redefinido quando o agente interage com a guia.
Amarelo		Indica uma guia inativa com mensagens não lidas que atingiu o nível de limite de ANS de aviso. A guia permanece amarela por 30 a 60 segundos (valor padrão), momento em que o temporizador atinge o nível de limite de ANS crítico. A guia também inclui um ícone de aviso. Consulte Temporizadores de limite de ANS para obter mais informações.

Tradução automática

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

Cores da guia da sessão de bate-papo

Cor da guia	Exemplo	Descrição
Vermelho		Indica uma guia inativa com mensagens não lidas que atingiu o nível de limite de ANS crítico. A guia permanece vermelha até que o agente a selecione e reinicie o temporizador. A guia também inclui um ícone crítico. Consulte Temporizadores de limite de ANS para obter mais informações.

Temporizadores de limite de ANS

Os administradores do sistema podem configurar temporizadores de aviso e limite de ANS crítico para guias de sessão de bate-papo inativas. Se um agente deixar o bate-papo de um cliente sem resposta além do período de tempo definido nesses temporizadores de limite, o sistema mudará a cor da guia.

O recurso de guias da sessão de bate-papo inclui as seguintes configurações de temporizador de limite de ANS padrão. Para obter mais informações sobre como alterar esses valores, consulte Configurar guias de sessão de bate-papo.

Níveis de limite de ANS da guia Sessão de bate-papo

Temporizador de limite	Descrição
Aviso de violação de ANS	O temporizador de duração do bate-papo começa quando a primeira mensagem de bate-papo é recebida de um cliente e o agente está fora da interação de bate-papo. Após 30 segundos, a guia da sessão de bate-papo fica amarela e exibe um ícone de aviso para alertar o agente sobre uma violação de ANS iminente. A guia permanece amarela de 30 a 60 segundos.
Violação de ANS crítica	Após 1 minuto, a guia da sessão de bate-papo fica vermelha e exibe um ícone crítico para alertar o agente sobre uma violação de ANS iminente. A guia permanece vermelha até que o agente a selecione e reinicie o temporizador.

Tradução automática

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

Contadores de mensagens não lidas

Cada guia inativa inclui um contador que exibe o número de mensagens de bate-papo não lidas. Este contador aparece como um quadrado vermelho que exibe o número de mensagens não lidas.

Nota: O contador de mensagens não lidas é exibido em guias inativas de qualquer cor de fundo.

Quando uma mensagem de bate-papo é recebida, o contador é atualizado para exibir o número total de mensagens não lidas. Depois de selecionar a guia, um agente pode ver as mensagens não lidas na janela de bate-papo.

Selecionar uma guia inativa limpa a cor da guia e redefine o contador de mensagens não lidas. O temporizador de limite e o contador são reiniciados quando o agente sai da guia.

Exibição de mensagens não lidas

Quando um agente seleciona uma guia inativa e retorna a uma conversa de bate-papo, ele pode ver as mensagens não lidas na janela de bate-papo. Esta janela usa um separador entre as mensagens mais antigas e as mensagens não lidas e exibe a hora em que a primeira mensagem não lida foi enviada. Este separador aparecerá se houver uma diferença de tempo maior que 30 segundos entre a primeira mensagem nova e a última mensagem anterior.

Número máximo de guias

Um agente pode ter no máximo 10 guias abertas ao mesmo tempo. Se um agente tentar abrir guias adicionais, o sistema exibirá uma mensagem que o aconselha a fechar uma ou mais guias antes de abrir uma nova guia.

Transferindo bate-papos

Existem duas maneiras de transferir um bate-papo de um agente para outro: transferência manual e transferência automática.

Guias de sessão de bate-papo para bate-papos transferidos

Tipo de transferência	Descrição
Transferência manual	Quando um agente transfere manualmente um bate-papo para outro agente e o novo agente aceita o bate-papo: • O contador de mensagens não lidas não é exibido na guia da sessão de bate-papo. • O separador não é exibido entre mensagens novas e antigas. A interação é tratada como nova para o agente de recebimento. • O novo agente passa pelas mudanças de cor da guia configuradas pelo administrador quando novas mensagens chegam do cliente. • O novo agente vê o contador de mensagens não lidas ser atualizado quando novas mensagens chegam.
Transferência automática	Quando um bate-papo é transferido automaticamente para outro agente ou para uma fila:

Tradução automática

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

Guias de sessão de bate-papo para bate-papos transferidos

Tipo de transferência	Descrição
	• O contador de mensagens não lidas não é exibido na guia da sessão de bate-papo. Todas as mensagens no bate-papo estão em um estado não lido para o novo agente. • O separador não é exibido entre mensagens novas e antigas. A interação é tratada como nova para o agente de recebimento. • O novo agente passa pelas mudanças de cor da guia configuradas pelo administrador quando novas mensagens chegam do cliente. • O novo agente vê o contador de mensagens não lidas ser atualizado quando novas mensagens chegam.

Se um bate-papo for transferido para uma fila, os temporizadores de limite de ANS e as cores da guia serão aplicáveis ao próximo agente que atender o caso.

Quando um agente busca ajuda de um colega ou gerente usando o recurso Conversa particular entre agentes , os temporizadores de limite de ANS e o comportamento da guia são aplicáveis somente ao agente proprietário e não a qualquer outra pessoa que participe da interação.

Configuração do recurso de guias da sessão de bate-papo

Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar o recurso da guia de sessões de bate-papo e configurar temporizadores de limite de ANS para sessões de bate-papo no Console do administrador de Interfaces conversacionais (IC).

Quando este recurso está habilitado, as guias da sessão de bate-papo exibem cores para indicar o status do bate-papo. Essas cores são determinadas por temporizadores de limite de ANS que alertam os agentes sobre violações de ANS iminentes. Este recurso inclui dois temporizadores de limite de ANS com configurações padrão:

- Aviso de violação de ANS
- Violação de ANS crítica

Para obter mais informações, consulte Configurar guias de sessão de bate-papo.

Configurar guias de sessão de bate-papo

Habilite o recurso de guias de sessão de bate-papo e configure valores para os temporizadores de limite de ANS de bate-papo no Console do administrador de Interfaces conversacionais (IC).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite o recurso de guias da sessão de bate-papo e selecione o espaço ao qual o recurso se aplica. Você também pode selecionar valores para dois temporizadores de limite de ANS de bate-papo diferentes que alertam os agentes sobre mensagens não lidas em bate-

Tradução automática

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

papos inativos. Esses temporizadores alertam os agentes alterando as cores da guia dos bate-papos inativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
   Isso exibe o Console do administrador de ICs com a guia Configurações selecionada.
2. Selecione **Bate-papo do agente** no lado esquerdo do Console do administrador de ICs.
   Isso exibe a tela de configurações do Bate-papo do agente.
3. Na seção Configurações da guia Sessão, habilite o botão **Ativar** no canto superior direito e selecione **Salvar**.
   Este é um comutador global que habilita o recurso para uma instância.
4. Selecione um espaço no campo **Selecionar um espaço para configurações da guia**.
   Este é o espaço para o qual você deseja habilitar o recurso de guias de sessão de bate-papo.
5. Habilite o botão **Guia de sessão Habilitado** e selecione **Salvar**.

   Isso habilita o recurso de guias de sessão de bate-papo para o espaço selecionado.

   Quando habilitada, as cores da guia inativa mudam de roxo para amarelo e para vermelho para alertar os agentes sobre mensagens não lidas. Você pode configurar dois temporizadores de limite de ANS que alertam os agentes sobre violações de ANS iminentes: aviso e crítica.
6. Selecione a duração do temporizador para o aviso de uma violação de ANS.
   Este temporizador muda a cor da guia para amarelo quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é 30 segundos após o recebimento da primeira mensagem nova.
7. Selecione a duração do temporizador para uma violação de ANS crítica.
   Este temporizador muda a cor da guia para vermelho quando atinge a duração selecionada. A configuração padrão é 1 minuto após o recebimento da primeira nova mensagem.

   Nota: O tempo crítico deve ser maior que o tempo de aviso.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Modelos de formulário do espaço configurável do CSM

Crie e edite modelos de formulário para uso em Espaço configurável do CSM e use os modelos para preencher automaticamente os campos nos registros.

Os modelos de formulário simplificam o processo de criação e envio de novos registros preenchendo campos com valores selecionados. Em Espaço configurável do CSM, os modelos de formulário estão disponíveis na guia Modelos no painel lateral contextual. Na guia Modelos, você pode fazer o seguinte:

- Exiba cartões de modelo que exibem informações, incluindo o nome do modelo, a descrição e quando o modelo foi usado pela última vez.
- Exiba diferentes listas de modelos, incluindo Favoritos, Meus modelos e Todos.
- Marque os modelos como Favoritos selecionando o ícone de estrela no cartão do modelo.
- Classifique os modelos disponíveis em ordem alfabética ou pelo último uso.

Tradução automática

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

- Crie um novo modelo selecionando o ícone Criar (**+**) na parte superior da guia Modelos.
- Edite um modelo existente selecionando o ícone Mais ações no cartão do modelo e selecionando **Editar**.

Guia Modelos

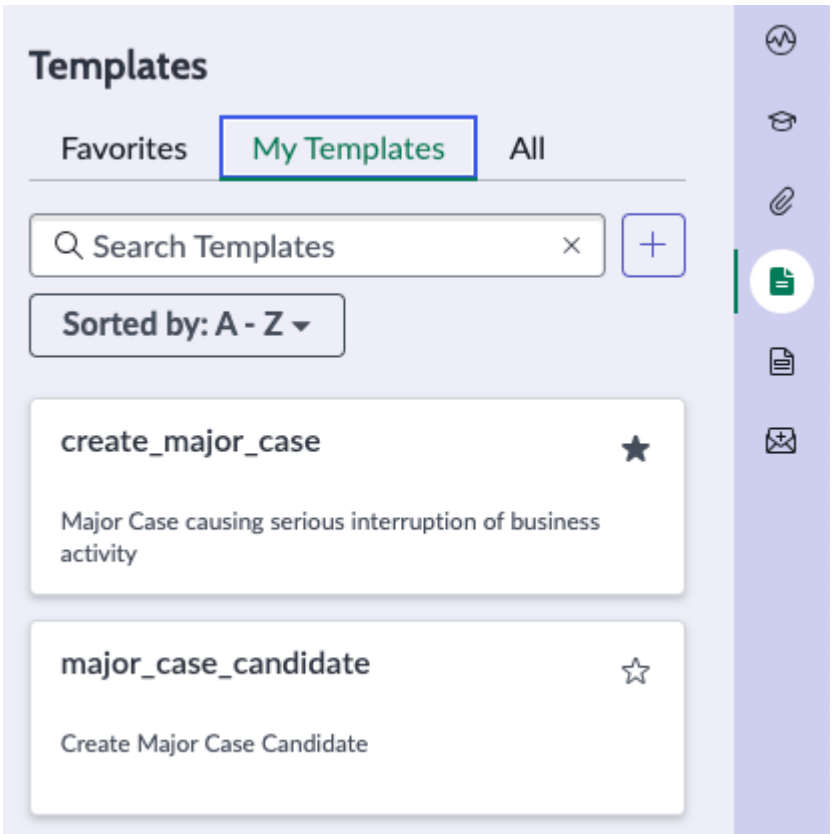
A guia Modelos no painel lateral contextual inclui modelos de formulário que estão disponíveis para o usuário atual. Esta guia inclui três listas de modelos:

- **Favoritos**: modelos que o usuário marcou como favoritos selecionando o ícone de estrela no cartão do modelo. Os modelos adicionados a esta lista podem ser acessados em diferentes registros.
- **Meus modelos**: modelos criados pelo usuário.
- **Todos**: todos os modelos disponíveis para o usuário.

Em cada lista de modelos, os usuários podem fazer o seguinte:

- Pesquise modelos inserindo uma palavra-chave na caixa de pesquisa.
- Classifique os modelos disponíveis, usados pela última vez ou em ordem alfabética, fazendo uma seleção no menu suspenso.

Guia Modelos com cartões de modelo



Cartões de modelo

A guia Modelos exibe um cartão para cada modelo em uma lista. Esses cartões fornecem informações sobre os modelos, incluindo:

Tradução automática

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

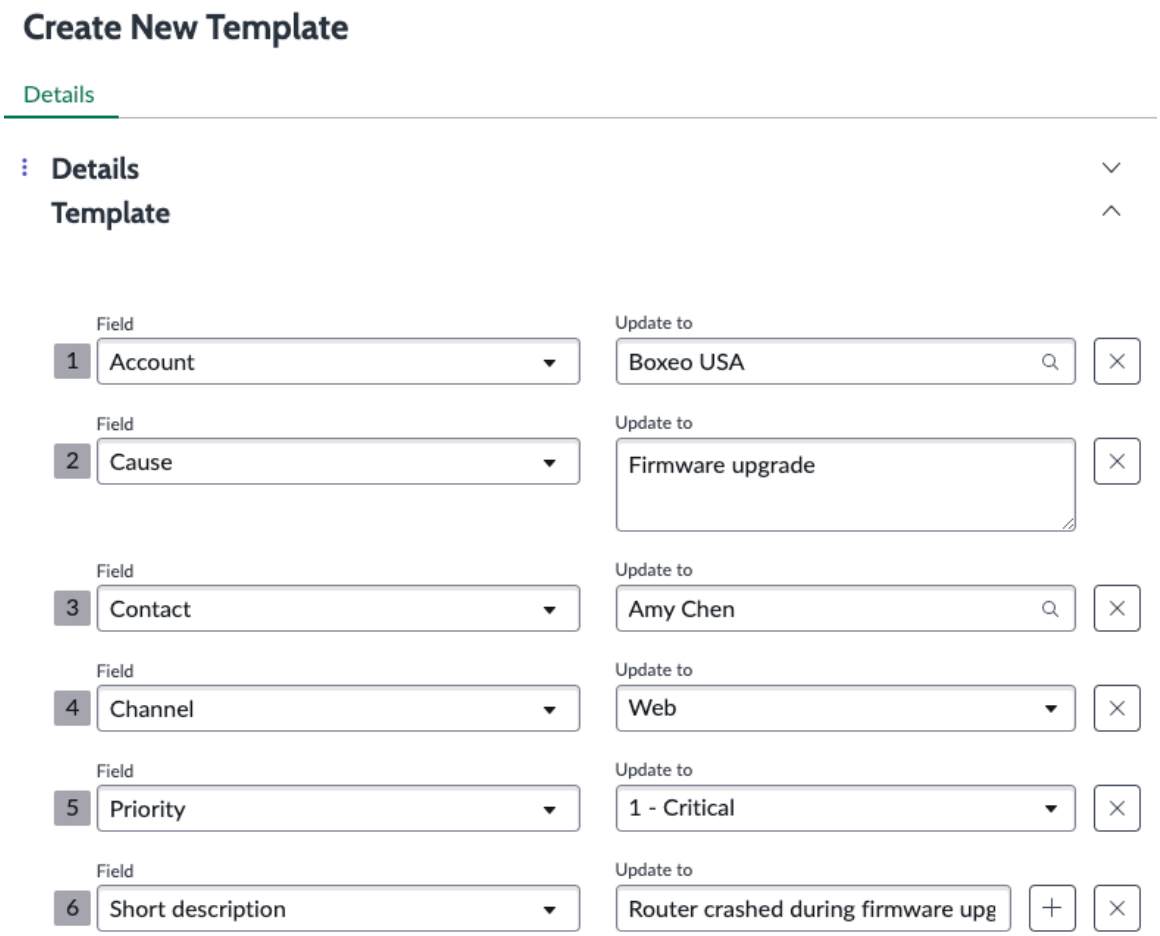
- Uma descrição de várias linhas do modelo.
- Um carimbo de data/hora que mostra quando o modelo foi usado pela última vez.
- Um ícone de estrela que você pode usar para marcar um modelo como favorito.

Formulário de modelo

O formulário de modelo é usado para criar e editar modelos. Este formulário inclui duas seções de formulário recolhíveis:

- **Detalhes**: inclui informações sobre o modelo, como o nome do modelo e a tabela à qual o modelo se aplica.
- **Modelo**: inclui os campos selecionados e os valores configurados para os campos que são aplicados a um registro.

Formulário de modelo



A seção Modelo inclui uma linha para cada campo que foi adicionado ao modelo. Essas linhas são numeradas para facilitar a leitura e a referência. Os campos e valores configurados em cada linha também são rotulados para facilitar a leitura.

- **Campo**: o campo a ser atualizado no registro.
- **Atualizar para**: o valor a ser usado para esse campo.

O formulário de modelo está disponível ao criar um novo modelo a partir de um caso ou interação ou ao editar um modelo existente. O cabeçalho da guia do formulário de modelo exibe uma descrição da ação atual:

Tradução automática

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

- **Criar novo modelo**: o sistema exibe este cabeçalho de guia quando você cria um modelo.
- **Editar modelo**: o sistema exibe este cabeçalho de guia quando você salva as mudanças em um novo modelo ou quando edita um modelo.

Resumo do bate-papo

Use o recurso de resumo de bate-papo para criar automaticamente resumos de conversas de bate-papo. O resumo do bate-papo permite que um agente entenda rapidamente a interação sem ler a transcrição inteira da conversa.

Ao concluir uma conversa de bate-papo, o sistema gera automaticamente um resumo do bate-papo e o adiciona ao campo **Resumo do bate-papo** no registro de interação. Este resumo é criado a partir da transcrição da conversa de bate-papo.

O sistema chama a previsão de resumo do bate-papo, que gera o resumo a partir dos valores previstos e atualiza o campo **Resumo do bate-papo**. Ele também exibe o resumo como uma recomendação principal para este campo.

Um agente pode modificar e salvar as informações no campo **Resumo do bate-papo**. Para reverter o resumo para o valor previsto, o agente pode selecionar o valor na recomendação principal.

O recurso de resumo do bate-papo funciona com ou sem o encerramento do bate-papo habilitado. Para obter mais informações, consulte Encerramento da interação .

Indicadores de IA

Quando o sistema gera um resumo e preenche automaticamente o campo **Resumo do bate-papo**, ele também faz o seguinte:

- Exibe um ícone de IA acima do campo que indica que o resumo é gerado por IA.
- Exibe uma faixa na parte superior do registro de interação. A mensagem na faixa aconselha o agente a verificar o resumo e atualizar as informações se não estiverem precisas.

O agente pode descartar a faixa. Se o agente atualizar manualmente o campo **Resumo do bate-papo**, o ícone de IA não será mais exibido.

Encerramento da interação com caixa de diálogo não modal

O encerramento da interação fornece aos agentes um tempo dedicado após cada chamada ou bate-papo para finalizar os detalhes da interação. Os agentes podem usar esse tempo para encerrar o trabalho antes de iniciar uma nova conversa.

Quando o encerramento de interação está habilitado, um registro de interação passa do estado Trabalho em andamento para o estado Encerramento no final de uma conversa com o cliente. Esse período de tempo configurável permite que os agentes concluam tarefas como publicar anotações de trabalho e atualizar informações de registro antes de prosseguir para ajudar outros clientes.

Enquanto estiver no estado Encerramento, a capacidade de um agente não será reduzida até que o estado da interação mude para Encerrado concluído.

Recursos de encerramento de interação

O encerramento da interação inclui vários recursos configuráveis:

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

- Códigos de encerramento: os agentes podem selecionar em uma lista de códigos que fornecem informações sobre como a interação foi resolvida.
- Anotações de encerramento: os agentes podem fornecer informações adicionais sobre a resolução da interação.
- Temporizador de encerramento: exibe a duração do período de encerramento. Quando o fim da duração é atingido, o sistema encerra automaticamente o período de encerramento e salva os dados de encerramento com o código padrão e o campo de anotações em branco.
- Caixa de diálogo não modal de encerramento: exibida quando o agente encerra uma interação. Inclui o temporizador de encerramento e campos para o código de encerramento e anotações.

O encerramento da interação também inclui segmentos de encerramento, que armazenam dados de encerramento da interação. Os segmentos de encerramento permitem vários encerramentos por interação. Por exemplo, quando um agente transfere uma interação para outro agente e cada agente conclui um encerramento para o mesmo registro.

Benefícios do encerramento da interação

O encerramento da interação fornece aos agentes tempo dedicado para concluir seu trabalho em uma interação. Se habilitado, um temporizador de encerramento exibirá o tempo restante no período de encerramento. Os agentes podem concluir e enviar os dados de encerramento dentro do período de encerramento ou permitir que o sistema conclua automaticamente o período de encerramento quando o tempo expirar.

Os gerentes podem configurar a duração do período de encerramento para seus agentes. Os gerentes também podem acessar relatórios sobre uso e eficácia do tempo de encerramento e usar análises para rastrear a precisão dos dados e as melhorias na produtividade do agente.

Os administradores podem definir e gerenciar limites de tempo de encerramento para interações de voz e bate-papo e criar códigos de encerramento. Os agentes podem selecionar rapidamente em uma lista de códigos disponíveis durante o encerramento.

Códigos de encerramento

Os códigos de encerramento fornecem informações sobre como uma interação foi resolvida. Os agentes podem selecionar um código de encerramento ao encerrar uma interação no espaço configurável do CSM. Quando os códigos de encerramento estão habilitados, os agentes podem selecionar um código na lista configurada na caixa de diálogo não modal de encerramento.

Os administradores do sistema podem criar códigos de encerramento. No registro Configuração de encerramento de interação, os administradores do sistema também podem fazer o seguinte:

- Habilite códigos de encerramento.
- Selecione os códigos de encerramento que estão disponíveis para os agentes na caixa de diálogo não modal de encerramento.
- Selecione um código de encerramento padrão.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Criar uma configuração de encerramento de interação
- Criar códigos de encerramento de interação
- Habilitar códigos de encerramento de interação

Temporizador de encerramento

O temporizador de encerramento de interação exibe uma contagem regressiva do período de encerramento. O temporizador de encerramento começa quando o período de encerramento começa.

Os agentes podem concluir seu trabalho dentro do período de encerramento e enviar os dados de encerramento. Se os agentes não concluírem seu trabalho, o sistema encerrará automaticamente o período de encerramento e salvará os dados de encerramento com o código padrão e o campo de anotações em branco.

Dependendo das configurações no registro Configuração de encerramento de interação, o temporizador de encerramento aparece em um registro de interação em um de dois locais:

- Na caixa de diálogo não modal de encerramento: o temporizador será exibido na caixa de diálogo não modal se os códigos de encerramento estiverem habilitados.
- Nos valores secundários do cabeçalho do registro de interação. O temporizador será exibido nos valores secundários se os códigos de encerramento não estiverem habilitados.

O administrador do sistema pode configurar a exibição do temporizador de encerramento habilitando o campo **Mostrar duração para o agente** no registro Configuração de encerramento de interação.

O temporizador faz a contagem regressiva do tempo especificado no campo **Duração em segundos**. A cor de fundo do temporizador de encerramento muda conforme ele faz a contagem regressiva da duração.

Cor de fundo	Descrição
Verde	O tempo restante está entre 100% a 50% da duração.
Amarelo	O tempo restante está entre 50% e 25% da duração.
Laranja	O tempo restante está entre 25% e 0% da duração.
Vermelho	Quando o temporizador atinge 0,00, a tela fica vermelha e desaparece. O sistema atualiza o estado do registro de interação para Encerrado concluído.

Anotações de encerramento

Os agentes podem fornecer informações adicionais sobre a resolução da interação nas anotações de encerramento. Depois de selecionar um código na caixa de diálogo não modal de encerramento, os agentes podem adicionar essas informações no campo **Anotações**.

Caixa de diálogo não modal de encerramento

Quando os códigos de encerramento estão habilitados no registro Configuração de encerramento de interação, o sistema exibe a caixa de diálogo sem modelo de encerramento durante o período de encerramento.

Tradução automática

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

A caixa de diálogo não modal de encerramento inclui os seguintes campos:

- Temporizador de encerramento (quando configurado)
- Código de encerramento
- Anotações

O agente pode selecionar um código e adicionar anotações de encerramento e selecionar **Enviar e fechar** para concluir a interação. Os dados de encerramento são salvos em um registro de segmento e o estado da interação muda para Encerrado concluído.

Se o tempo de encerramento expirar antes que o agente selecione **Enviar e fechar**, o sistema fechará a caixa de diálogo não modal e salvará os dados de encerramento com o código padrão e sem anotações.

Ações do agente que afetam a caixa de diálogo não modal de encerramento:

Ação	Resultado
Como iniciar uma conversa de saída durante o período de encerramento	O sistema encerra a contagem regressiva e fecha a caixa de diálogo não modal.
Como alterar o status do agente durante o período de encerramento	O sistema encerra a contagem regressiva e fecha a caixa de diálogo não modal.
Como fazer logout durante o período de encerramento	Se um agente fizer logout durante o período de encerramento sem selecionar **Enviar e fechar**, o tempo de encerramento continuará. Se o agente não fizer login novamente, o sistema fechará o encerramento.
Encerrando a interação no modo de encerramento	O sistema exibe uma mensagem de aviso. Se o agente ainda quiser encerrar a interação, o sistema enviará o encerramento usando o código de encerramento padrão.
Como transferir uma chamada para outro agente	O período de encerramento de cada agente começa no momento em que eles saem da chamada. Este comportamento se aplica a transferências a quente e a frio. Quando uma chamada é transferida de um agente para outro, o período de encerramento de cada agente começa no momento em que eles saem da chamada.
Como cancelar uma chamada de entrada ou de saída	Quando um chamador cancela uma chamada de entrada que não foi conectada a um agente ou o agente cancela uma chamada de saída, o encerramento não é iniciado.

Segmentos de encerramento

O sistema armazena dados de encerramento de interação em segmentos de encerramento. O armazenamento dos dados em segmentos permite vários encerramentos

Tradução automática

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

por interação. Por exemplo, quando um agente transfere uma interação para outro agente, cada agente pode concluir um encerramento para o mesmo registro de interação.

Os registros de segmento de encerramento de interação são armazenados na tabela Segmento de encerramento de interação [interaction_wrap_up_segment]. Os agentes do cliente e do consumidor têm acesso de leitura a esta tabela.

Minha lista de encerramentos

A lista Meus encerramentos exibe uma lista de todos os registros de encerramento do usuário atual. Para acessar esta lista na guia Listas, navegue até **Interações** > **Meus encerramentos**. Esta exibição de lista inclui um link para o registro de interação, o estado de encerramento (Em andamento ou Concluído) e o código de encerramento e anotações.

As funções a seguir têm acesso à lista Meus encerramentos:

- Agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Administrador do sistema (admin)

Controlador de encerramento

Existem dois controladores diferentes para encerramento de interação:

- Controlador de IU de interação: controlador original; inclui a funcionalidade de encerramento legada.
- Controlador de encerramento: novo controlador introduzido no Yokohama; inclui códigos de encerramento e a caixa de diálogo não modal de encerramento.

O controlador de encerramento inclui propriedades de saída que determinam onde o temporizador de encerramento é exibido: na caixa de diálogo não modal ou nos valores secundários do cabeçalho de interação. O controlador de encerramento também controla como o temporizador é atualizado.

A página de registro de interação do CSM e a página de registro de interação de voz do CSM incluem uma propriedade de entrada que determina a funcionalidade de encerramento: **disableLegacyWrapUpLogic**.

- Se definido como falso: a funcionalidade de encerramento permanecerá a mesma. Para clientes de upgrade, isso evita conflitos com a funcionalidade de encerramento atual ou personalizada. O valor padrão desta propriedade é falso.
- Se definido como verdadeiro: a página de registro de interação usará a nova funcionalidade de encerramento.

Para editar esta propriedade:

1. No Construtor de IU, selecione a experiência do espaço configurável CSM/FSM.
2. Selecione a página de registro de interação do CSM.
3. Na seção Dados e scripts no lado esquerdo, selecione Registro de interação do CSM para abrir o modal Editar registro de interação do CSM.
4. Na guia Configurar do modal, habilite ou desabilite a propriedade **disableLegacyWrapUpLogic**.

Tradução automática

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

Páginas de registro de interação

O controlador de encerramento, os códigos de encerramento e a caixa de diálogo sem modelo de encerramento estão disponíveis nas seguintes páginas de registro no espaço configurável do CSM:

- Página de registro de interações do CSM
- Página de registro de interação de voz do CSM

Central do cliente

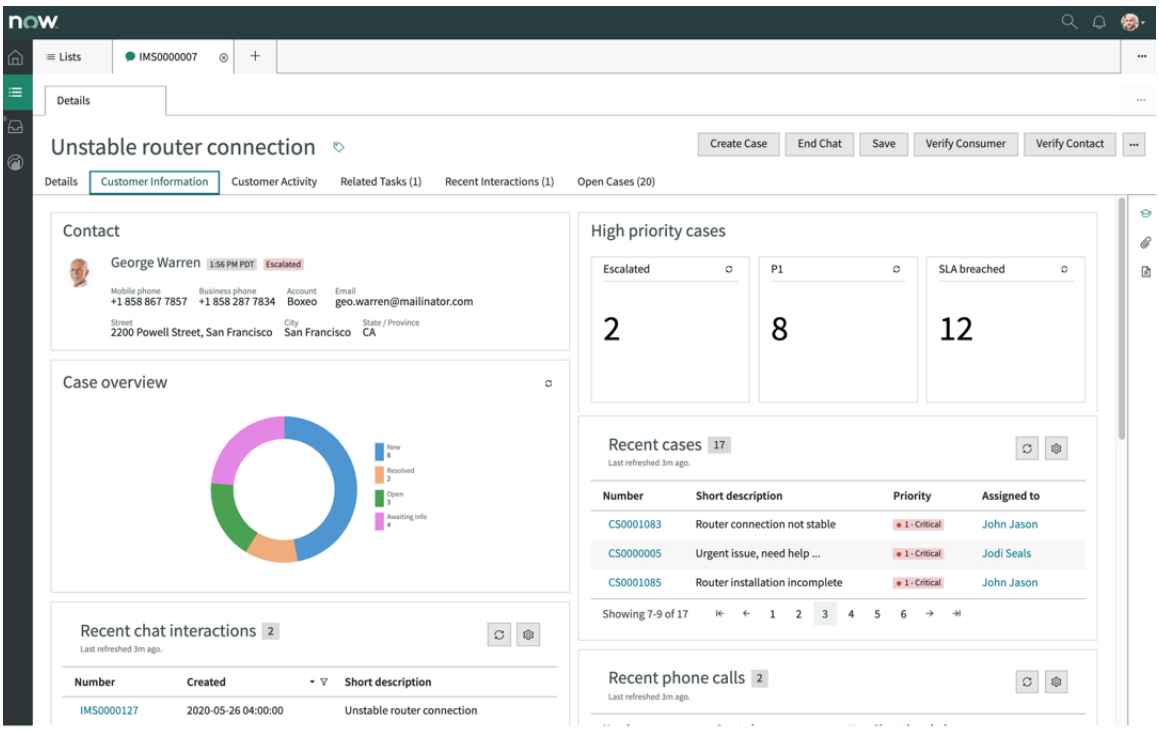
A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. Isso permite que eles aproximem rapidamente os problemas do cliente e forneçam um serviço eficiente e de suporte aos clientes.

Os agentes de atendimento ao cliente ou os agentes de localização podem exibir a central do cliente na interação, caso, conta, contato ou registros do consumidor em Espaço configurável do CSM na forma de duas exibições: Informações do cliente e Atividade do cliente.

A partir da versão Yokohama, o componente Histórico do cliente exibe informações de atividade do cliente em algumas páginas de registro em Espaço configurável do CSM.

Exibição de informações do cliente

A exibição Informações do cliente mostra informações importantes sobre o cliente e uma exibição de todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço. Ele contém várias listas, registros, relatórios e grupos de relatórios predefinidos que são altamente configuráveis, ou você pode criar os seus próprios. Você também pode configurar o número de dias para exibir os dados.



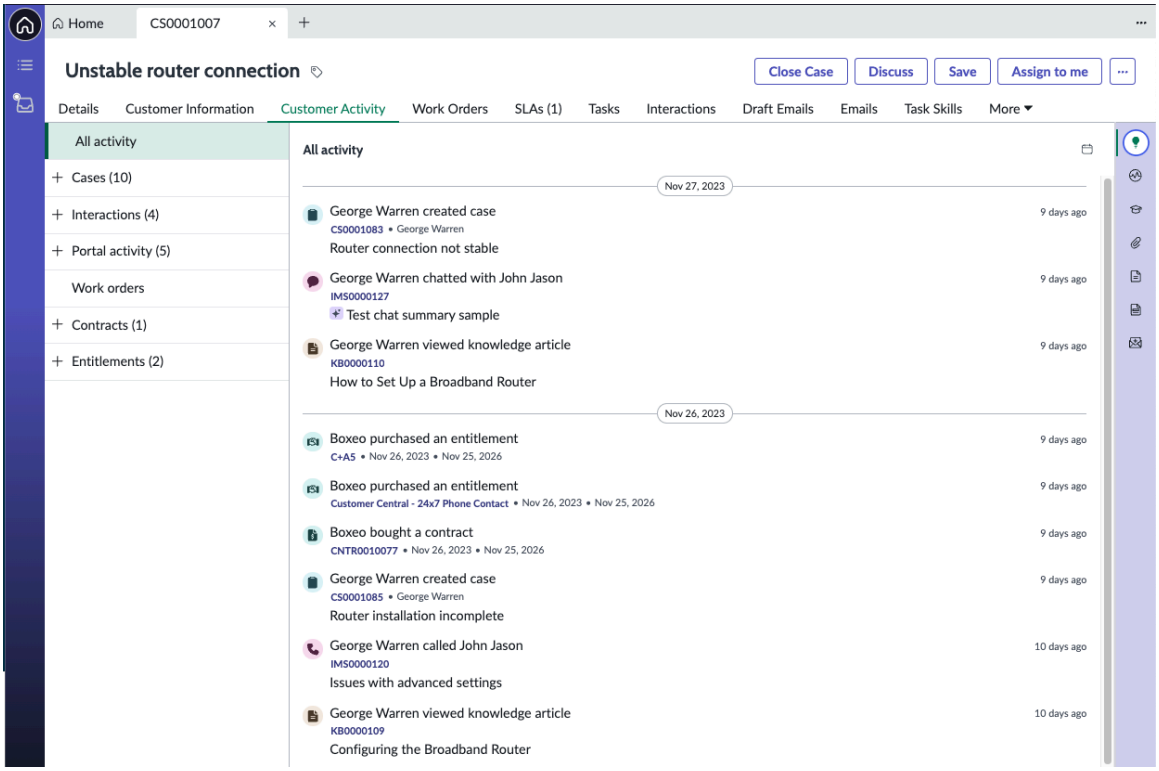
Exibição de Atividade do cliente

A exibição Atividade do cliente mostra todos os pontos de contato recentes do cliente com a organização de serviço na forma de um feed de atividades. No lado esquerdo,

Tradução automática

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

há aspectos ou categorias de informações. Os dados no feed de atividades são exibidos com base no aspecto selecionado. Ele contém vários aspectos e atividades predefinidos que são altamente configuráveis, ou você pode criar os seus próprios. Você também pode selecionar um intervalo de datas para exibir os dados.



Resumo do bate-papo

Os agentes podem ver um resumo do bate-papo gerado por IA em vez de uma transcrição completa para que possam entender rapidamente a interação anterior e resolver um problema do cliente. Um resumo do bate-papo de interação na guia Atividade do cliente fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e os clientes.

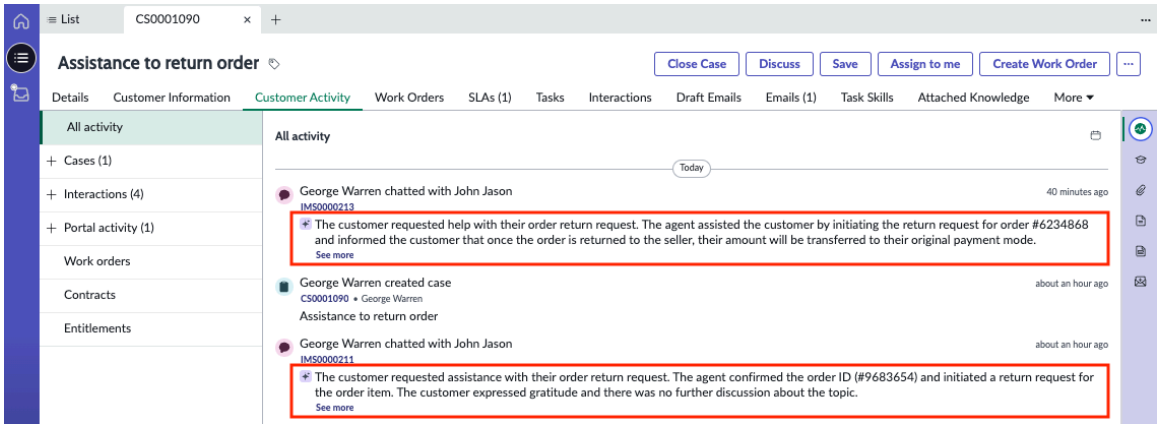
Um ícone de IA e uma dica de ferramenta são exibidos antes do resumo, o que indica que o resumo é gerado por Now Assist.

Este recurso tem as seguintes dependências:

- Now Assist para CSM (sn_csm_gen_ai)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

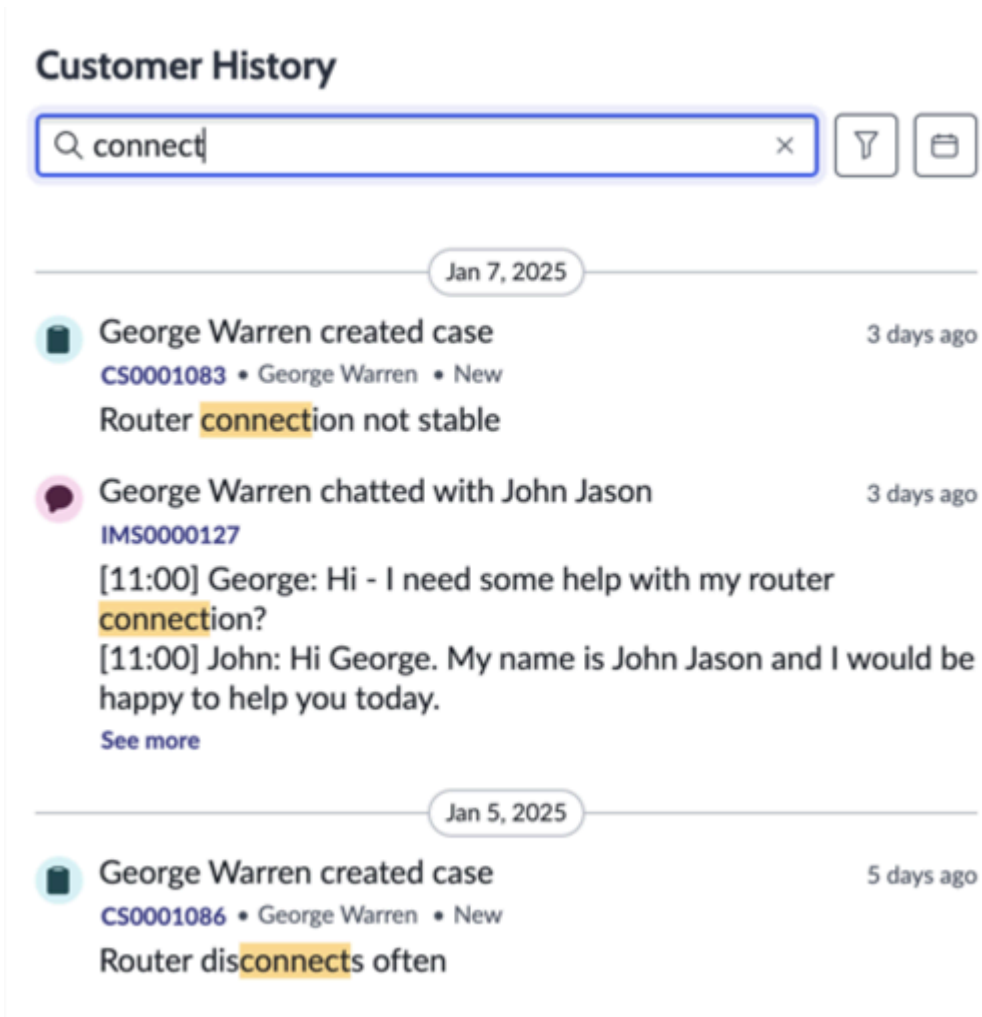
Quando esses plug-ins não estão instalados ou o resumo do bate-papo não está disponível, os agentes podem ver a transcrição inteira da conversa para acessar o histórico do bate-papo.

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



Componente de histórico do cliente

O componente Histórico do cliente exibe informações de histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente exibe as informações exibidas anteriormente na guia Atividade do cliente.



O componente Histórico do cliente inclui a guia Cliente. Esta guia exibe informações de histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. Esta guia inclui um campo de pesquisa, um filtro e um seletor de intervalo de datas que os agentes podem usar para encontrar informações específicas no histórico.

Tradução automática

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

O componente Histórico do cliente está disponível nas seguintes páginas de registro em Espaço configurável do CSM:

- Página de caso de linha de frente: aparece no painel lateral contextual.
- Página de registro de interação de voz do CSM: Aparece no painel esquerdo.

Usuários com a função de administrador do sistema podem adicionar este componente a uma página de registro no Construtor de IU e configurar as propriedades do componente.

O componente Histórico do cliente pode ser configurado para exibir uma guia **Transcrição de chamada**. Esta guia exibe o texto da transcrição da chamada em tempo real quando um registro de conversa está presente para a interação.

Nota: A guia Transcrição de chamada ficará visível para os usuários se configurada na aplicação do provedor associada à interação.

- Esta guia exibe o texto da transcrição da chamada quando um registro de conversa está presente para a interação.
- Esta guia exibe o texto a seguir quando um registro de conversa não está presente para o registro de interação: Transcrição de chamada ainda não disponível.

A guia Transcrição de chamada ficará visível para os usuários se configurada na aplicação do provedor associada à interação.

Para obter mais informações sobre o componente Histórico do cliente, consulte os seguintes tópicos:

- Recursos do componente Histórico do cliente
- Configuração do componente Histórico do cliente
- Documentação dos componentes do Next Experience

Plug-in Central do cliente

A aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) é ativada com a aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). A aplicação Espaço configurável do CSM é ativada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

A partir da versão Yokohama, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) foi movida para a versão ServiceNow Store. Todas as novas melhorias nesta aplicação são entregues por meio da aplicação da Store da Central do cliente.

Solicitar apps do ServiceNow Store

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

Informações relacionadas

Configurar a Central do cliente

Usar a Central do cliente

Tradução automática

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

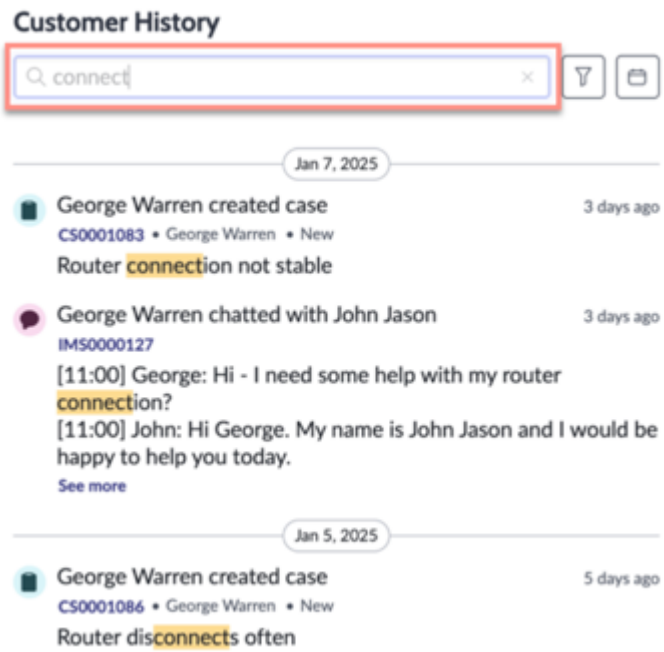
Recursos do componente Histórico do cliente

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar vários recursos no componente Histórico do cliente para exibir informações de histórico do cliente, do consumidor ou da conta.

Pesquisar

O campo Pesquisar apresenta a funcionalidade de pesquisa baseada em palavras-chave, permitindo que os agentes recuperem atividades como interações, casos e ordens de serviço digitando palavras-chave ou correspondências parciais.

Os agentes podem digitar uma palavra-chave ou correspondências parciais para encontrar resultados relevantes. Por exemplo, digitar **conectar** exibe casos com termos como conectar, conectado ou conexão.



Filtro

Os agentes podem usar o ícone de filtro ao lado da barra de pesquisa para filtrar e exibir rapidamente os dados de caso relevantes. Selecionar o ícone de filtro exibe os resultados no componente Histórico do cliente.

Os aspectos foram substituídos por um ícone de filtro. Se a caixa de seleção **Habilitar aspectos** estiver marcada no Construtor de IU, o sistema exibirá aspectos à esquerda da página de registro de interação de voz do CSM. Se esta caixa de seleção não estiver marcada, o sistema exibirá um ícone de filtro. Selecionar o ícone de filtro exibe os aspectos selecionáveis.

Quando um agente seleciona um aspecto:

Tradução automática

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

- O nome do aspecto selecionado aparece abaixo da barra de pesquisa e o sistema exibe os resultados atuais.
- A seleção de um novo aspecto substitui os resultados atuais pelos resultados do novo aspecto.
- Somente um aspecto pode ser selecionado por vez.

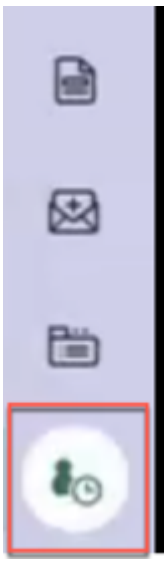
Nota:

- Para novos clientes: os ícones de filtro são exibidos por padrão.
- Para clientes existentes: aspectos ou filtros aparecem com base no tamanho da tela.

Acesso ao histórico do cliente

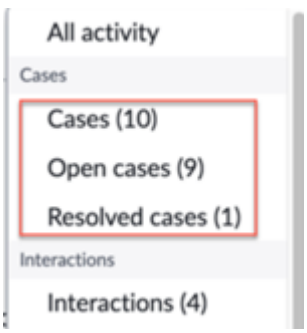
A partir da versão Yokohama, a página de caso de linha de frente inclui o componente Histórico do cliente. Este componente garante que os agentes possam exibir facilmente os detalhes do cliente sem sair da página do caso.

Selecione a guia **Histórico do cliente** no painel lateral contextual para acessar o histórico do cliente.



Aspecto de casos

O aspecto Casos foi atualizado para melhorar a categorização de casos para os agentes. Isso ajuda os agentes a filtrar rapidamente os casos com base em seu status diretamente no componente Histórico do cliente.



O aspecto é dividido em duas subcategorias:

Tradução automática

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

- Casos em aberto
- Casos resolvidos

Blocos de layout redimensionáveis

O recurso **Blocos de layout redimensionáveis** permite que os agentes ajustem o tamanho do painel da página para melhorar a visibilidade. Os agentes podem redimensionar qualquer bloco (esquerdo, centralizado ou direito) seguindo estas etapas:

1. Clique nas bordas do bloco.
2. Arraste para ajustar o tamanho conforme necessário.

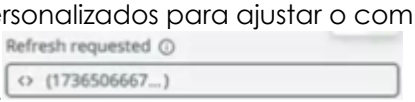
Este recurso está disponível em páginas de registro no espaço configurável do CSM e permite que os agentes otimizem o espaço com base em suas necessidades.

Configuração do componente Histórico do cliente

Usuários com função de administrador podem configurar várias propriedades para o componente Histórico do cliente.

Atualização solicitada

O componente Histórico do cliente é atualizado automaticamente, eliminando a necessidade de atualizações manuais de página.

A propriedade **Atualização solicitada** captura o carimbo de data/hora da última atualização e aciona eventos como Atualização de contexto Solicitada sempre que o valor muda. Os administradores podem configurar manipuladores de eventos personalizados para ajustar o comportamento de atualização conforme necessário. 

Esta propriedade pode ser definida para as seguintes páginas de registro:

- Página de caso de linha de frente
- Página de registro padrão do CSM

Para configurar esta propriedade na página de caso de linha de frente:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Abra a **página Caso de linha de frente**, clique no componente **Histórico do cliente**.
4. Navegue até o painel **Propriedades**.
5. Habilite a propriedade **Atualização solicitada** para capturar o carimbo de data/hora da última atualização.
6. Adicione ou modifique manipuladores de eventos na guia Eventos para personalizar o comportamento de atualização.

Para configurar esta propriedade na página Registro padrão do CSM:

1. Selecione **Central do cliente**.
2. Abra a seção **Atividade do cliente**.
3. Navegue até o painel **Propriedades**.

Tradução automática

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

4. Habilite a propriedade **Atualização solicitada** para capturar o carimbo de data/hora da última atualização.
5. Adicione ou modifique manipuladores de eventos na guia Eventos para personalizar o comportamento de atualização.

Título do cabeçalho

O recurso Título de atividade do cliente personalizável permite que os administradores renomeiem o título **da atividade do cliente** diretamente na interface.

Para mudar o título:

1. Navegue até as Configurações **de visibilidade do componente** no painel de navegação direito.
2. Edite a propriedade **Título do cabeçalho** para mudar o título de acordo com as preferências do usuário.

Esta opção de personalização está disponível em todas as páginas em que o componente Histórico do cliente é usado.

Mostrar ícones com borda

A caixa de seleção **Mostrar ícones com bordas** permite que os administradores personalizem as bordas dos ícones na interface.

- Definir como verdadeiro: habilita ícones com borda
- Definir como falso: desabilita ícones com borda

Os administradores podem ajustar essa configuração com base em suas preferências.

Design de página

O recurso Design de página apresenta uma interface de arrastar e soltar para facilitar a personalização de layouts de página. Os administradores podem adicionar, posicionar e redimensionar componentes diretamente na página sem usar guias.

Para usar este recurso:

1. Clique em **+Adicionar conteúdo** no painel de navegação esquerdo.
2. Na janela da caixa de ferramentas que aparece, digite Componente de atividade do cliente e selecione-o e arraste-o.

O componente Histórico do cliente agora está disponível na caixa de ferramentas.

Predefinições

Os administradores podem escolher entre duas novas predefinições para o componente Histórico do cliente na página Caso de linha de frente para gerenciar melhor como os dados do cliente são exibidos.

- Atividade do cliente para página de registro com carregamento lento
- Atividade do cliente na página de registro

Para aplicar uma predefinição:

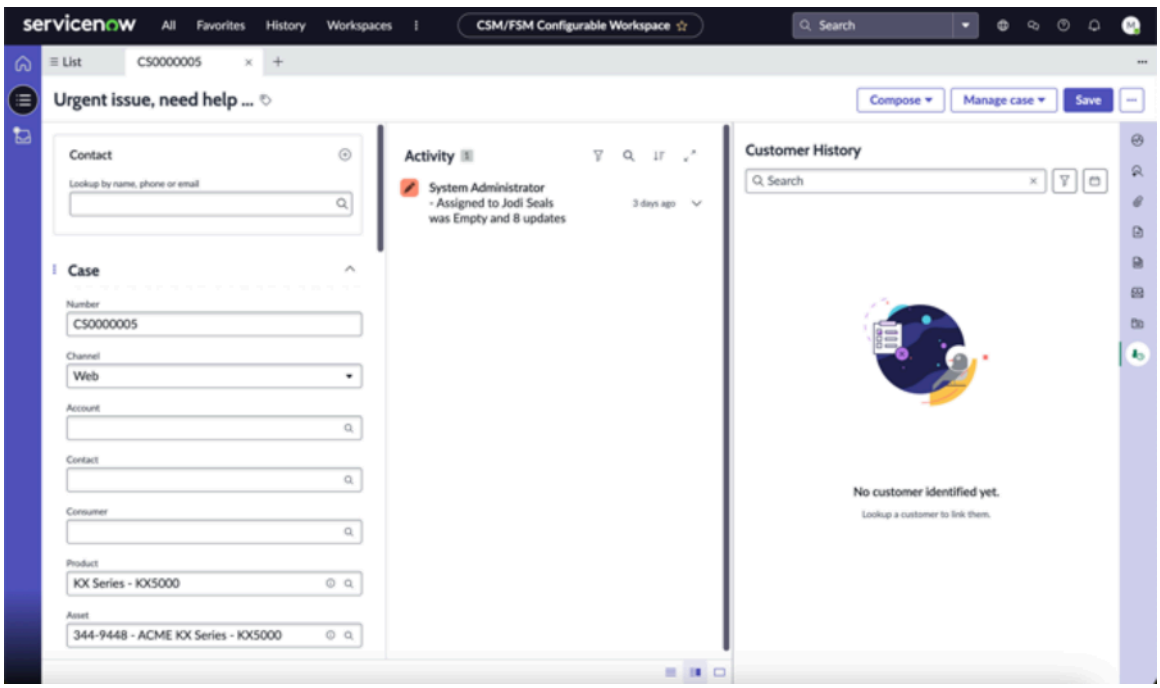
Tradução automática

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

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Abra a **página Caso de linha de frente** e selecione o componente **Histórico do cliente**.
4. Selecione a predefinição existente no painel de configuração.
5. Na janela **Selecionar uma predefinição**, escolha **Todos** em **Controlador** para exibir as predefinições disponíveis.
6. Selecione uma das novas predefinições para atualizar como a atividade do cliente é exibida.

Valores padrão são definidos para todos os campos para evitar erros, garantindo que os campos nunca sejam deixados nulos ou vazios.

Novo estado vazio para campos de contexto



No lado do agente, ao exibir um caso, o histórico do cliente ou os dados de atividade são carregados automaticamente, se disponíveis. Se não houver atividade, o sistema mostrará "Nenhuma atividade encontrada". Se nenhuma conta, contato ou consumidor for selecionado, ele exibirá "Nenhum cliente identificado ainda". Esse comportamento faz parte do recurso de estado vazio, orientando os usuários a selecionar ou adicionar contexto (conta, contato ou consumidor) para prosseguir.

Os administradores agora podem configurar casos para lidar com cenários em que os campos de contato ou nome do cliente estão vazios. Em vez de deixar os campos em branco, o sistema solicita que os usuários adicionem as informações relevantes de conta ou contato.

Pesquisar e verificar

O recurso de pesquisa e verificação permite que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.

Este recurso simplifica o processo de pesquisa e verificação de informações de contato ou consumidor. Os agentes podem usá-lo da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Se um registro de interação já estiver preenchido com informações de contato ou consumidor de um bate-papo ou chamada telefônica, o agente poderá revisar as informações e confirmar se elas estão corretas.
- Se não houver informações de cliente ou consumidor disponíveis, o agente poderá pesquisar, selecionar e confirmar essas informações. e preencha o registro de interação.

Nota: Se essas informações já tiverem sido verificadas, por exemplo, por meio de um login no portal do cliente ou autenticação pelo Virtual Agent ou por um RVI, a caixa de seleção **Verificado** no registro de interação será marcada.

Os agentes podem acessar a janela de pesquisa no registro de interação da seguinte forma:

- Espaço configurável do CSM: clicando no ícone Verificar contato ( ) ou no ícone Verificar consumidor ( ) no painel lateral contextual.
- Espaço do agente do CSM: clicando nos botões **Pesquisar contato** e **Pesquisar consumidor**.

Os agentes podem realizar uma pesquisa autocompletável em vários campos configuráveis, como nome, número de telefone, endereço de e-mail e número de registro. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem selecionar um resultado para exibir informações detalhadas do contato ou consumidor em um cartão de verificação. Depois de verificado, o sistema adiciona as informações ao registro de interação e marca a caixa de seleção **Verificado**.

Plug-ins

O recurso de pesquisa e verificação está incluído no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Este plug-in fornece a configuração para pesquisa de contato e consumidor, bem como ações de IU **Pesquisar contato** e **Pesquisar consumidor** que podem ser adicionadas ao registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Nota: Essas ações não estão habilitadas por padrão. O administrador do espaço pode habilitar essas ações como parte da configuração do recurso de pesquisa e verificação.

Configurações de contato e consumidor

Duas configurações de pesquisa e verificação são fornecidas com o recurso, uma para contatos e uma para consumidores. Navegar até **Experiência de espaço** > **Pesquisar e verificar** > **Configuração** para acessar a lista Configurações de pesquisa e verificação.

Nota: Para ver as configurações de pesquisa e verificação de contato e consumidor, você deve ativar o plug-in Pesquisa e verificação de CSM (com.snc.sn_csm_lookup_verify).

Para cada configuração, o administrador do espaço pode:

- Habilite a configuração e exiba a ação de IU relacionada no registro de interação.
- Insira o número mínimo de caracteres para iniciar a pesquisa autocompletável.
- Insira o número máximo de resultados de pesquisa retornados.
- Selecione os campos primários e secundários a serem incluídos nos resultados da pesquisa.

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

- Selecione os campos a serem exibidos no cartão de verificação.
- Exiba as tabelas de pesquisa.

Nota: Os clientes podem entrar em contato com a ServiceNow para fazer mudanças nos campos de pesquisa.

Como usar Pesquisar e verificar nos espaços do CSM

Os agentes podem usar o recurso de pesquisa e verificação nos espaços do CSM.

- Espaço configurável do CSM: os agentes pesquisam informações de contato ou consumidor usando o painel lateral contextual.
- CSM Espaço do agente: os agentes pesquisam informações de contato ou consumidor usando as janelas pop-up Verificar contato ou Verificar consumidor no formulário de interação.

O campo de pesquisa fornece pesquisa autocompletável que exibe os resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Selecionar um resultado na lista exibe informações mais detalhadas sobre o contato ou consumidor em um cartão de verificação.

O recurso de pesquisa pesquisa vários campos configurados, como nome, conta, número de telefone e número de registro.

- Para números de telefone e números de registro, ele usa uma pesquisa de "correspondência exata".
- Para outros campos, ele usa uma pesquisa "começa com".

Cartões de verificação

Depois de selecionar um resultado de pesquisa, informações detalhadas sobre o contato ou consumidor são exibidas em um cartão de verificação. A partir deste cartão, o agente de atendimento ao cliente pode revisar e confirmar as informações clicando em **Verificado**.

Tabelas

O recurso de pesquisa e verificação usa as seguintes tabelas:

- Configurações de pesquisa e verificação (sn_lookup_verify_config)
- Tabelas de pesquisa (sn_lookup_verify_search_on_table)

Informações relacionadas

Pesquisar e verificar um contato ou consumidor

Status da ação de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o recurso de status de ação de caso em Espaço configurável do CSM para identificar facilmente os casos que precisam de atenção.

Coluna Status da ação

Esse recurso permite que os agentes de atendimento ao cliente identifiquem facilmente os casos que precisam de atenção e priorizem rapidamente seu trabalho. Os indicadores visuais na coluna **Status da ação** nas listas Meus casos e Meus abertos realçam o status do caso:

Tradução automática

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

- Um indicador azul destaca os casos que precisam de atenção, como casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor. Os casos bloqueados podem ter o seguinte status:
  - Bloqueado internamente
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo cliente

Além dos indicadores coloridos, a coluna **Status da ação** também exibe uma breve mensagem de status.

Bloqueado por lista relacionada

O recurso de status da ação de caso adiciona a lista relacionada **Bloqueado** por à exibição do espaço do formulário Caso. As tarefas de bloqueio de um caso são exibidas nesta lista. Quando o sistema adiciona uma tarefa de bloqueio a um caso, ele também adiciona um dos seguintes motivos de bloqueio:

- Precisa de informações do cliente
- Precisa de resolução de tarefa
- Solução alternativa de PRB necessária
- Outro

Nota: Quando um problema está associado a um caso, o motivo de bloqueio é definido como **Precisa de resolução de tarefa**. O agente pode atualizar este motivo para **Precisa de solução alternativa de PRB,** se necessário.

Quando uma tarefa de bloqueio é resolvida:

- O campo **Desbloqueado por** exibe o usuário que realizou a ação de desbloqueio.
- O campo **Desbloqueado em** exibe a data em que a tarefa de bloqueio foi resolvida.
- O campo **Requer atenção** do caso está habilitado.

Notificações

Os agentes podem receber notificações em seu canal preferencial quando uma tarefa de bloqueio de um caso atribuído é resolvida. Os agentes também podem receber notificações quando o campo **Requer atenção** de um caso atribuído está habilitado.

Nota: As notificações não são enviadas para o usuário que atualizou o registro.

Usuários com a função de administrador podem configurar gatilhos de notificação navegando até **Espaço do agente** > **Gatilhos de notificação** > **Gatilho de status da ação de caso**.

Informações relacionadas

Visão geral do status da ação de caso

Integração de dados de terceiros para CSM

O recurso de integração de dados de terceiros permite que você recupere dados de aplicações de terceiros e exiba os dados no Espaço do agente para CSM sem precisar armazená-los na instância ServiceNow.

Tradução automática

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

Muitos clientes empresariais usam aplicações ServiceNow como parte de seus ecossistemas de TI. Nesses ambientes, ServiceNow aplicações coexistem com outras aplicações e trocam dados por meio de diferentes tipos de integrações. Para os agentes de atendimento ao cliente que normalmente usam uma ampla variedade de aplicações, isso pode criar uma experiência fragmentada que afeta a produtividade do agente e aumenta o tempo de espera do cliente.

Uma integração frequente ocorre entre ServiceNow e aplicações Salesforce. Nesta integração, os clientes usam o Salesforce para gerenciar atividades de pré-vendas e ServiceNow para gerenciar atividades de pós-venda. Essas atividades de pós-venda representam a garantia de serviço.

Para fornecer um serviço de alta qualidade, os agentes que usam a aplicação Customer Service Management (CSM) precisam de uma compreensão completa do contexto do cliente, e isso inclui o acesso aos dados do cliente mantidos em outros sistemas. Um exemplo comum dessa integração é o aprimoramento de um perfil de cliente do CSM, fornecendo uma lista de oportunidades relacionadas à conta do cliente. Essas oportunidades são recuperadas do Salesforce em tempo real e apresentadas no Espaço do agente para CSM.

Usando o recurso de integração de dados de terceiros, os dados de aplicações de terceiros podem ser recuperados conforme necessário. Os agentes podem exibir os dados em listas e formulários. Este recurso usa tabelas remotas para armazenar os dados de terceiros na memória do servidor de aplicações. As tabelas remotas são úteis para dados que mudam com frequência porque os dados são recuperados em tempo real quando um usuário acessa os dados do Now Platform.

Tradução automática

Ativação da integração de dados de terceiros

Os plug-ins a seguir são necessários para implementar a integração de dados de terceiros:

- Tabelas remotas (com.glide.script.vtable): adiciona a tabela Definição de script de tabela remota (sys_script_vtable) e adiciona o sinalizador **de Tabela remota** à tabela Tabelas (sys_db_object). Ativo na instância base.
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth): adiciona as tabelas relacionadas ao OAuth e os pontos de extensão necessários para oferecer suporte **ao tipo de concessão OAuth 2.0 – JWT Bearer**. Ativo na instância base.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations): oferece a capacidade de criar integrações reutilizáveis com sistemas de terceiros e chamá-las de qualquer lugar na plataforma. O IntegrationHub requer assinatura e está disponível em vários pacotes de assinatura. Diferentes pacotes permitem diferentes níveis de automação e fornecem diferentes subconjuntos de integrações de terceiros predefinidas, ou spokes. Para obter mais informações, consulte Solicitar IntegrationHub e spokes disponíveis do IntegrationHub .
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)

Como configurar a integração de dados de terceiros

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar os componentes necessários para habilitar a integração de dados de terceiros para o Espaço do agente para CSM. Em um alto nível, as etapas de configuração incluem:

- Configurar o **tipo de concessão OAuth 2.0 – JWT Bearer**, que fornece a conexão entre a instância ServiceNow e a aplicação de terceiros.
- Configurar aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais ao integrar com sistemas externos e fornecer referência de alias para a ação IntegrationHub.
- Criação de uma tabela remota para armazenar os dados de terceiros.

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

- Criação de uma definição de script de tabela remota que mapeia os dados da tabela de aplicações de terceiros para a tabela remota.
- Configurar ACLs para a tabela remota para fornecer acesso do usuário aos dados de terceiros.
- Configurar as listas e os formulários que exibem dados da tabela remota.

Para obter mais informações, consulte Configuração da integração de dados de terceiros para CSM.

Como usar a integração de dados de terceiros

No Espaço do agente para CSM, os agentes podem usar este recurso para:

- Exibir dados somente leitura de aplicações de terceiros em listas e formulários.
- Exiba dados de vários aplicativos de terceiros em uma guia do navegador.
- Exiba dados de aplicações de terceiros em janelas pop-up, subguias e itens relacionados usando iframes.
- Abra links para registros de aplicações de terceiros em formulários.

Domain Separation

As definições de script de tabela remota são separadas por domínio. Se os usuários não tiverem acesso ao mesmo domínio que o registro de definição de script da tabela remota, eles não poderão acessar os registros da tabela remota especificada na definição de script.

Os dados na tabela remota não são separados por domínio.

Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e tabelas remotas .

Documentação relacionada

- Autenticação e credenciais
  - Configurar provedor OAuth com tipo de concessão de Transmissor JWT
  - Credenciais e informações de conexão
- IntegrationHub
- Flow Designer
- Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
- Spoke da Salesforce

Visão geral da solução de integração de dados de terceiros

Um ecossistema empresarial típico inclui sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP), gestão de vendas e gestão de serviços. Existem várias opções para implementar as integrações entre esses sistemas.

Neste exemplo, o sistema ERP gerencia os dados do cliente (por exemplo, Contas).

Tradução automática

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

Quando uma nova conta é adquirida, ela é criada primeiro no sistema do ERP e, em seguida, os dados da conta são transferidos para o Salesforce e ServiceNow (1).

Durante esse processo, novas contas são criadas no Salesforce e ServiceNow. O registro de conta ServiceNow é atualizado com o atributo de ID de conta do Salesforce que contém a referência ao registro de conta do Salesforce. O ID da conta do Salesforce é usado posteriormente para corresponder registros de conta entre ServiceNow e o Salesforce e também para recuperar dados de oportunidade do Salesforce.

Quando um agente acessa uma conta no Espaço do agente para CSM, uma lista de oportunidades relacionadas a essa conta é recuperada do Salesforce em tempo real e apresentada ao agente.

Este exemplo pressupõe que o fluxo foi implementado e executado e que os registros de conta ServiceNow contêm IDs de conta do Salesforce válidos. Este exemplo também usa a seguinte configuração:

- Conectividade entre um ServiceNow e o Salesforce.
- Integração usando Integration Hub e tabelas remotas.

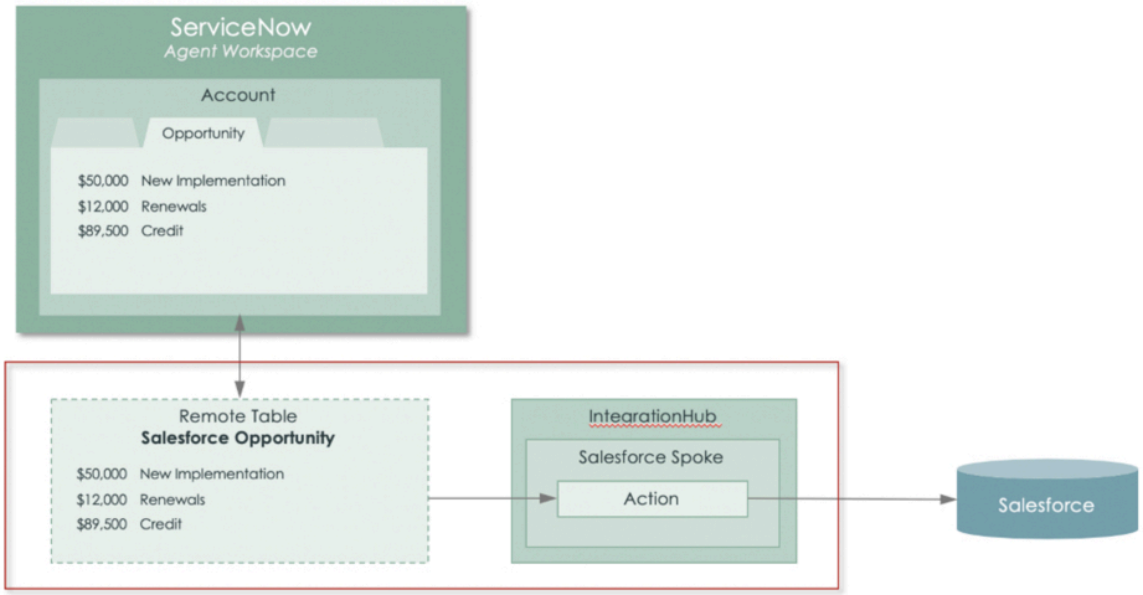
Arquitetura de integração

ServiceNow O integra-se ao Salesforce por meio do fluxo de token de portador OAuth 2.0.

Tradução automática

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

Arquitetura de integração



Tabelas remotas e arquitetura do IntegrationHub

Tradução automática

Componentes de integração de dados de terceiros

Esses componentes exigem configuração pelo administrador do sistema para usar a integração de dados de terceiros com o Espaço do agente para CSM.

OAuth 2.0 – Tipo de concessão de Portador JWT

JWT Bearer é o tipo de concessão OAuth 2.0 compatível com o recurso de integração de dados de terceiros. Ele permite interações de API de servidor para servidor entre a instância ServiceNow e provedores de API externos sem exigir qualquer intervenção do usuário.

O administrador da aplicação de terceiros é usado como a declaração do assunto do JWT que a instância ServiceNow cria e passa para a instância da aplicação de terceiros. Isso é feito para obter o token de acesso que é usado para fazer a chamada de REST API para buscar registros da tabela de aplicações de terceiros.

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

Credenciais e conexões

O IntegrationHub aproveita os aliases para gerenciar informações de conexão e credenciais ao integrar com sistemas externos. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. O IntegrationHub requer apenas um alias, que é resolvido para usar as credenciais e informações de conexão corretas durante o tempo de execução.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Introdução a credenciais, conexões e aliases
- Crie atributos de conexão para IntegrationHub

Tabelas remotas

A tabela Tabelas (sys_db_object) contém um registro para cada tabela no banco de dados, incluindo tabelas remotas. Para registros de tabela remota, o sinalizador **Tabela remota** é verificado no formulário de registro.

As colunas em uma tabela remota são mapeadas para as colunas em uma tabela de aplicação de terceiros da qual os dados estão sendo extraídos. A definição de script da tabela remota armazena essas informações. As definições de tabela para tabelas remotas residem no Now Platform. As linhas da tabela, ou registros externos, são armazenadas na memória enquanto um usuário exibe os dados em uma lista ou formulário.

Para obter mais informações sobre tabelas remotas, consulte Criação de uma tabela remota .

Ao criar uma tabela remota para uso com o IntegrationHub, preste atenção especial ao intervalo de cache e escolha um intervalo com base no fluxo de trabalho e na volatilidade dos dados de terceiros. Se o intervalo de cache for muito curto, isso poderá resultar em conexões desnecessárias com a aplicação de terceiros. Se o intervalo de cache for muito longo, isso poderá resultar na apresentação de dados de terceiros desatualizados no Espaço do agente para CSM.

Definições de script de tabela remota

Use uma definição de script para recuperar e armazenar em cache dados de uma tabela remota executando o script em uma fonte de dados externa. As definições de script de tabela remota armazenam as seguintes informações:

- Nome
- Ativo
- Tabela
- Script
- TTL do cache
- Domínio
- Caminho de domínio

Para obter mais informações sobre definições de script, consulte Criação de uma definição de script para uma tabela remota .

Tradução automática

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

Script de exemplo de integração de dados de terceiros

O script de tabela remota pode ser projetado para extrair registros de uma aplicação de terceiros. Este script é chamado quando é feita uma consulta para acessar dados na tabela remota.

Para usar uma tabela remota com o IntegrationHub, você precisa identificar o spoke do IntegrationHub que funciona com a aplicação de terceiros. O spoke consiste nas ações do Flow Designer que foram criadas para trazer vários subconjuntos dos dados dessa aplicação.

Por exemplo, se você precisar trazer informações de conta da aplicação Salesforce, use o spoke do Salesforce e a ação **Obter todas as contas**. Veja abaixo um exemplo do script de tabela remota que acessa esta ação.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
  try {
    // prepare inputs for the spoke actions
    // Get All Accounts action does not have any inputs).
    var inputs = {};

    // call spoke action
    var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                                "sn_salesforce_spok.get_all_accounts",
 inputs);

    // check if Action was completed successfully
    if (outputs.status != "Success") {
      throw new Error(outputs.errorMessage);
    }

    // extract payload from the action outputs
    var accounts = outputs.accounts.data;

    // map action output data to the remote table columns and Sys Id
    for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
      v_table.addRow({
        "u_sf_account_id": accounts[i].name,
        "u_sf_account_name": accounts[i].label,
        // assign remote table Sys Id to the primary key of the
 third-party
        // record
        "sys_id": accounts[i].name,
      });
    }

  // process errors
  } catch (error) {
     gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts."
 +
                        "Please contact System Administrator.");
     gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

Tradução automática

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

Nota: Nem todas as ações do IntegrationHub podem ser invocadas a partir dos scripts de tabela remota. Especificamente, as Ações de Fluxo de Dados não podem ser chamadas a partir dos scripts. Se a ação que você deseja usar for uma Ação de fluxo de dados, talvez seja necessário criar sua própria ação com base na etapa REST. Uma maneira fácil de criar uma ação é copiar uma ação existente e modificá-la para atingir seu objetivo. Você pode encontrar um exemplo de ações de spoke personalizadas neste tópico: Criar ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota.

Configurar integração de dados de terceiros para CSM

Configure os componentes necessários para habilitar o recurso de integração de dados de terceiros para o Espaço do agente para CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Identifique a aplicação de terceiros.

   a. Verifique se ele tem o spoke IntegrationHub correspondente e se está ativado em sua instância.

   b. Siga as instruções de configuração específicas para o spoke.
   Por exemplo, para o spoke do Salesforce, siga as instruções no tópico Configurar spoke do Salesforce .

2. Identifique a ação de spoke que recupera os dados de terceiros desejados.
   Você pode encontrar a lista de ações disponíveis na documentação do spoke. Se não existir uma ação que executa a tarefa desejada, você poderá criar sua própria ação copiando uma ação existente e modificando-a para atender às suas necessidades. Você pode encontrar um exemplo das ações de spoke personalizadas em Criar ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota.

   Nota: Ações de fluxo de dados não podem ser usadas com a tabela remota.

3. Crie a tabela remota em sua instância ServiceNow para expor os dados da aplicação por meio da interface GlideRecord.
4. Crie a definição de script de tabela remota para mapear os dados da tabela de terceiros para a tabela remota.

   a. Configure mensagens de erro se a chamada de ação do spoke resultar em um erro. Este erro é detectado pelos elementos de formulário, lista e campo e é exibido para o usuário final quando ocorre um erro. Essas mensagens de erro distinguem entre casos em que a resposta da aplicação de terceiros não tem dados e um erro ao buscar dados da aplicação de terceiros.

   b. Configure ACLs na tabela remota para fornecer aos usuários e funções acesso de leitura aos dados de terceiros.

   c. Configure ACLs para revogar os acessos CREATE, WRITE e DELETE na tabela remota para todos os usuários.

Tradução automática

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

5. Configure as listas, formulários e campos que extraem dados da tabela remota.
   Depois que a tabela remota estiver configurada, você poderá acessar os dados usando a interface GlideRecord.
   a. Use os componentes do Espaço do agente para incorporar páginas e relatórios de terceiros em iframes como pop-ups ou itens relacionados.
   b. Configure ações de IU em formulários para criar links profundos para os registros na aplicação de terceiros.
6. Execute alguma sincronização de dados leve antes de usar o recurso.
   Por exemplo, extraia dados de conta de uma aplicação de terceiros usando um conjunto para importação. No exemplo fornecido, a tabela Conta (customer_account) tem uma coluna ID de conta, que é preenchida com a ID da conta na instância da aplicação de terceiros. Esta coluna é usada como chave externa para extrair oportunidades da conta correspondente na instância da aplicação de terceiros.

Integração do Salesforce de referência usando tabelas remotas

Neste exemplo, a tabela Conta do cliente é estendida para incluir um ID de conta do Salesforce associado que, por sua vez, é usado para recuperar oportunidades do Salesforce associadas a esta conta. A tabela remota é usada para conter os dados de oportunidade recuperados.

Use as etapas e os exemplos nos tópicos a seguir para criar uma integração do Salesforce de referência usando tabelas remotas.

- Usando o spoke IntegrationHub Salesforce.
- Usando tabelas remotas e o spoke do Salesforce. Identifique ou crie uma ação do IntegrationHub que você pode usar para testar a integração de dados de terceiros. Em seguida, use esta ação na definição da tabela remota.
- Usando uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce.

Como usar tabelas remotas e o spoke do Salesforce

Crie ações de spoke do Salesforce que você pode usar para testar a integração de dados de terceiros. Em seguida, use essas ações na definição da tabela remota.

Como usar o spoke do IntegrationHub Salesforce

Use o spoke do Salesforce para integrar uma conta do Salesforce à sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke do Salesforce, siga as instruções em Configurar o spoke do Salesforce .

Informações relacionadas

Como usar tabelas remotas e o spoke do Salesforce

Conectar conta do cliente e Salesforce oportunidades usando uma lista relacionada

Tradução automática

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

Crie ações de spoke do Salesforce para recuperar oportunidades para uso na definição de tabela remota

O spoke do Salesforce fornece ações para recuperar metadados do registro de oportunidade e criar uma nova oportunidade.

Além de Ações de fluxo de dados, não há ação para obter um conjunto de registros de oportunidade com base em determinados critérios de pesquisa. Você deve criar suas próprias ações para atingir o objetivo declarado do exemplo de referência. Consulte Referência Integração do Salesforce usando tabelas remotas.

Para criar uma nova ação, copie uma ação existente e modifique-a para atender às suas necessidades. Por exemplo, você pode copiar a ação **Obter todas as contas** e modificá-la para recuperar registros de oportunidade.

Para este exemplo, você criará três novas ações de spoke do Salesforce:

- Obter todas as oportunidades
- Obter oportunidades para ID da conta
- Obter detalhes da oportunidade

Cada ação inclui três etapas:

1. Uma etapa de script de pré-processamento que cria uma consulta.
2. Uma etapa REST que executa a consulta.
3. Uma etapa de script de pós-processamento que avalia a resposta da consulta.

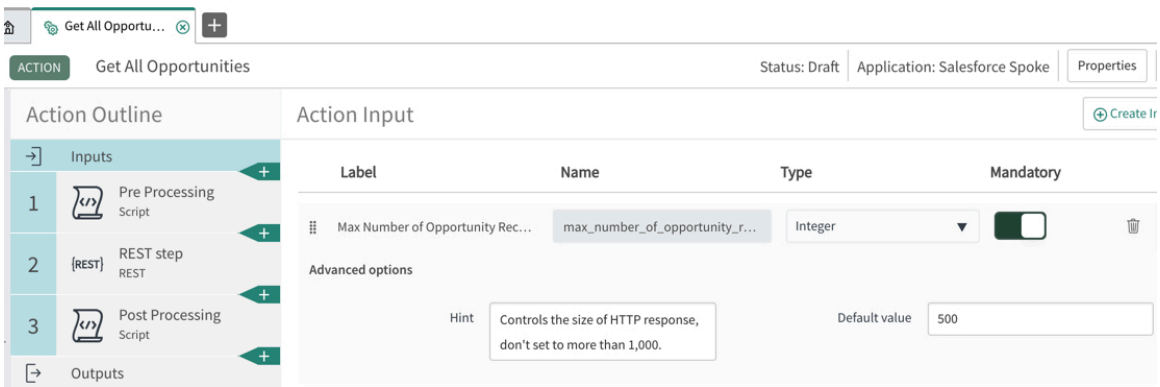
Nota: Você pode testar todas as ações do Flow Designer antes de tentar conectá-las à tabela remota.

Ação personalizada Obter todas as oportunidades

A ação **Obter todas as oportunidades** recupera registros de oportunidade da aplicação Salesforce. Esta ação é invocada quando você exibe a tabela Oportunidade remota.

Entradas de ação

A ação **Obter todas as oportunidades** usa um único parâmetro de número inteiro que identifica o número máximo de registros a serem retornados pela consulta. As ações baseadas em REST não podem acomodar paginação e, por esse motivo, é importante limitar o número de registros retornados da aplicação de terceiros. Não é recomendável colocar mais de 1.000 registros na tabela remota. O número padrão de registros é 500.

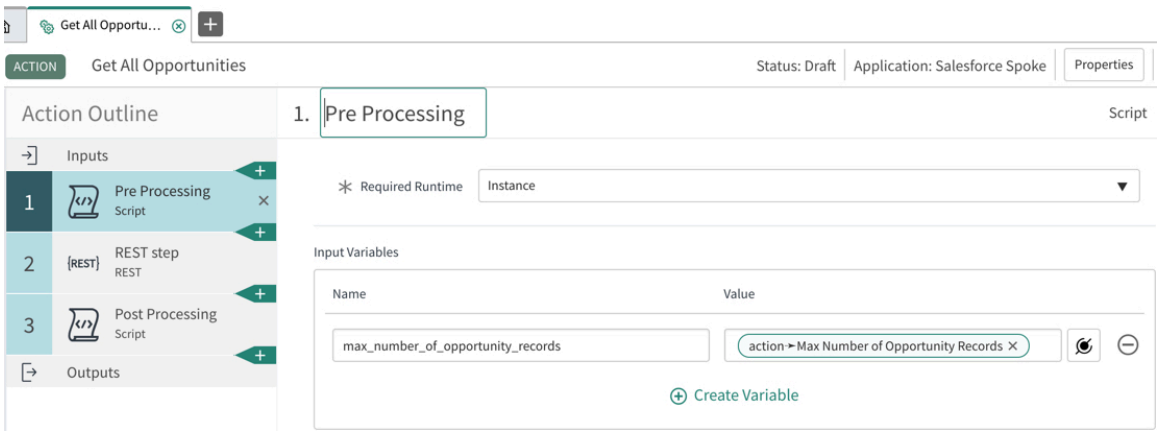


Tradução automática

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

Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa a entrada de ação como sua.



O script de pré-processamento cria uma consulta SELECT para todas as oportunidades limitadas pelo número máximo de registros permitidos. Esta consulta é baseada na Salesforce Object Query Language (SOQL).

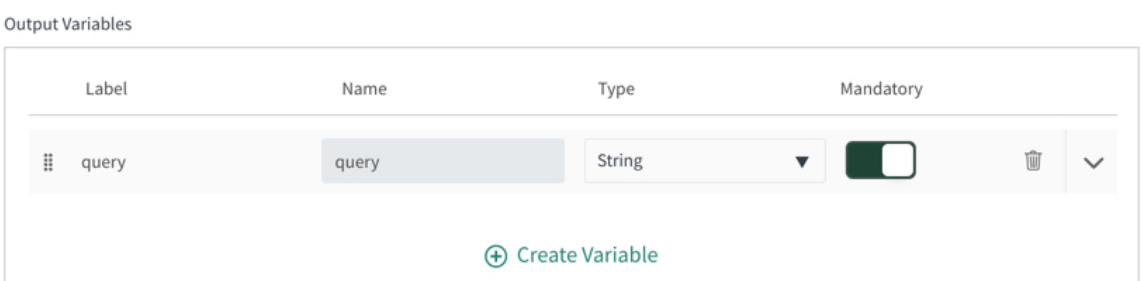
```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                  "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

  outputs.query = outputs.query +
                  "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

Você deve especificar os campos dos registros de oportunidade nos quais está interessado. Este exemplo usa os seguintes campos: Nome, ID, ID da conta, Data de fechamento, Valor, Nome da fase e Probabilidade. Para ver a lista completa de campos disponíveis, use a ação **Obter campos de oportunidade**.

Você também pode controlar a ordem da pesquisa de consulta adicionando a palavra-chave ORDERED BY e o valor para a direção da ordem ASC ou DESC. Por exemplo, você pode adicionar a seguinte linha ao script antes da linha que especifica o limite. Isso faz com que a consulta retorne os primeiros 500 registros com a data de fechamento mais recente.

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

A saída de pré-processamento é uma consulta.

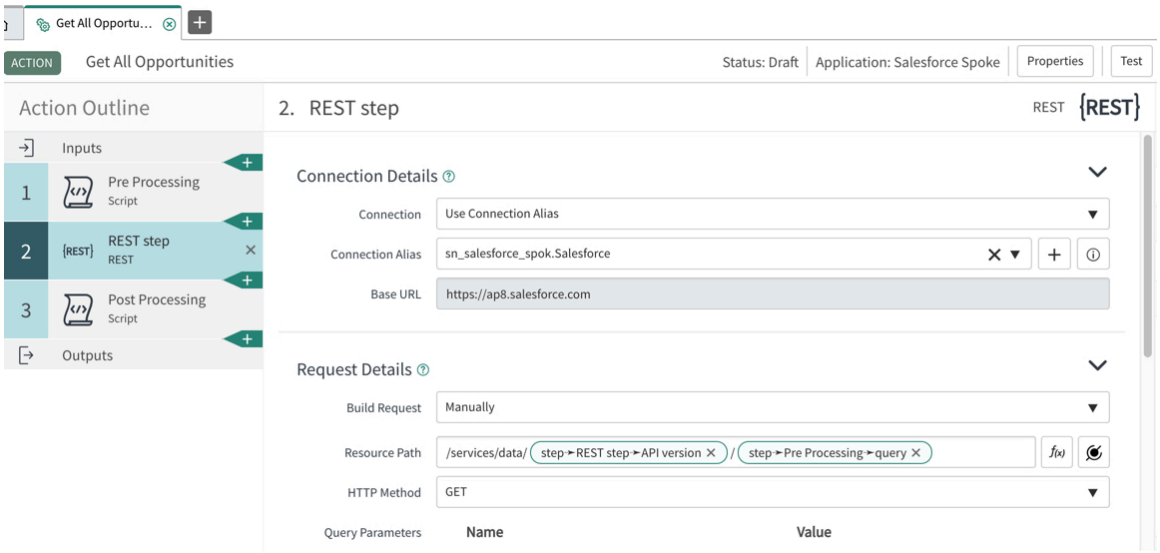


Tradução automática

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

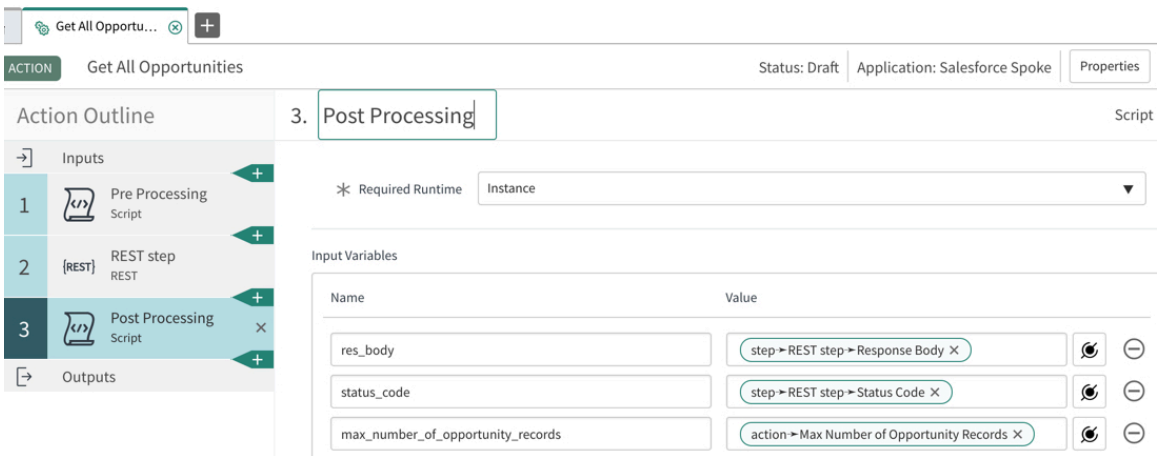
Etapa REST

A etapa REST é uma etapa REST padrão das ações baseadas em REST do spoke do Salesforce. Você não precisa fazer nenhuma mudança. Certifique-se de que ele aponte para o alias de conexão correto.



Etapa de pós-processamento

A etapa de script de pós-processamento usa a entrada da ação e a saída da etapa REST como suas entradas.



O script de pós-processamento verifica se há erros na resposta da consulta, define a mensagem de erro se necessário, extrai dados de oportunidade do corpo da resposta e cria uma mensagem informativa para indicar que nem todos os dados foram recuperados do Salesforce devido à limitação do número de registros .

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var response = JSON.parse(inputs.res_body);
  } catch(e) {
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);
  }
```

Tradução automática

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

```
  function createOutputJson(inputs, outputs) {
    try{
      outputs.records = { data: response.records };
      outputs.status = "Success";

      if ( outputs.records.data.length ==
           inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
        outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was " +
                               "limited to" +
                               inputs.max_number_of_opportunity_records +
                               " records.";
      }
    } catch(e) {
      outputs = errorHandler(inputs, outputs);
    }
    return outputs;
  }


  function errorHandler(inputs, outputs) {
    outputs.status = "Error";
    outputs.error_message = "Unknown Error. " +
                            "Please check error log for more
 information";

    if(inputs.res_body.contains("message"))
      outputs.error_message = response[0].message;

    return outputs;
  }

  if(inputs.status_code == "200")
    outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
  else
    outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

A seguir estão as saídas da etapa de pós-processamento.

Output Variables

Label	Name	Type	Mandatory
records	records	JSON	
error_message	error_message	String	
info_message	info_message	String	
status	status	String	

Create Variable

Tradução automática

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

Saídas de ação

As saídas de ação consistem no status da consulta, mensagens de erro e informações e registros de oportunidade. Consulte a captura de tela anterior para as saídas da ação.

Obter oportunidades para ação personalizada de ID de conta

A ação **Obter oportunidades para ID de conta** recupera registros de oportunidade da conta específica do Salesforce. Esta ação é invocada quando o agente exibe uma oportunidade do Salesforce disponível para a conta do cliente com base na conta do Salesforce associada a ela.

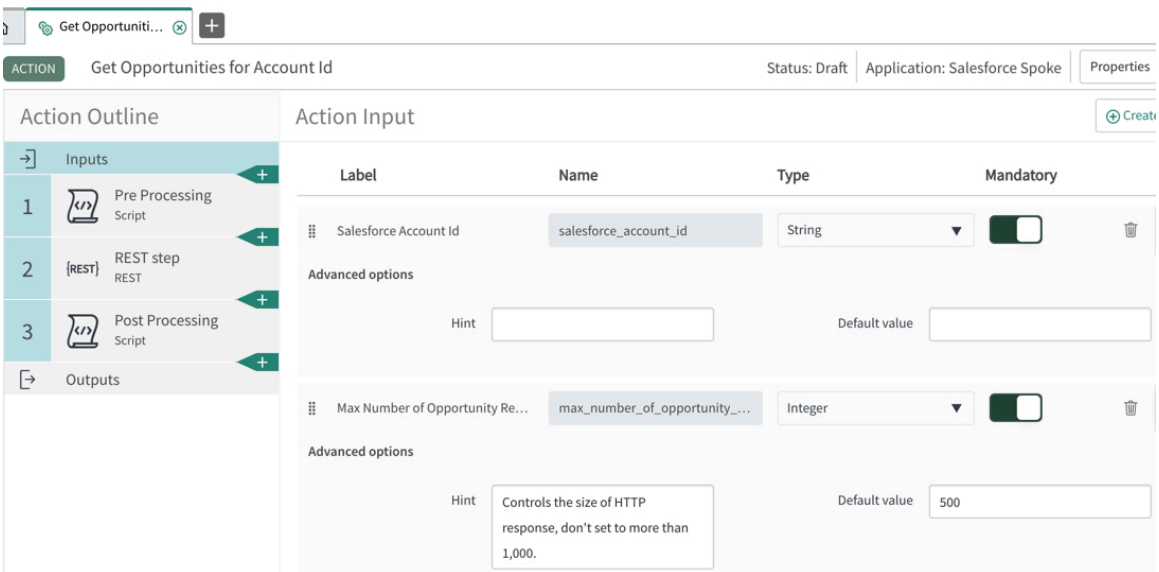
Esta ação é semelhante à ação **Obter todas as oportunidades**.

Entradas de ação

Além do número máximo de registros a serem retornados pela consulta, esta ação também usa uma ID de conta do Salesforce como entrada a ser usada como um parâmetro de consulta. O valor deste parâmetro é fornecido pelo relacionamento que vincula a conta do cliente e a oportunidade do Salesforce por meio da ID de conta do Salesforce associada. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas.

O relacionamento específico necessário para o exemplo de referência também é descrito no tópico Como usar uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce.

O parâmetro de entrada da ação ID de conta do Salesforce não tem valor padrão.



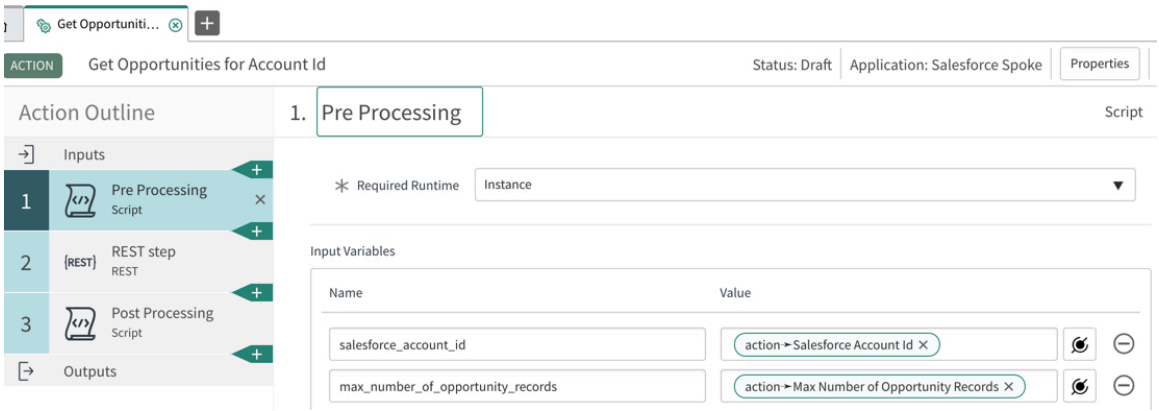
Descrição da ação com entradas: script de pré-processamento, etapa REST, script de pós-processamento. Entrada de ação mostrando Rótulo, Nome, Tipo e uma alternância para Obrigatório.

Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa a entrada de ação como sua.

Tradução automática

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



O script da etapa de pré-processamento cria uma consulta SELECT semelhante à criada para a ação **Obter todas as oportunidades** com a adição da verificação em relação à ID da conta do Salesforce.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                  "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"          +

                  "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "'

                  "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

A saída de pré-processamento é uma consulta, semelhante à ação **Obter todas as oportunidades**.

Etapa REST, etapa de pós-processamento e saídas de ação

Essas etapas e saídas são as mesmas da ação **Obter todas as oportunidades**.

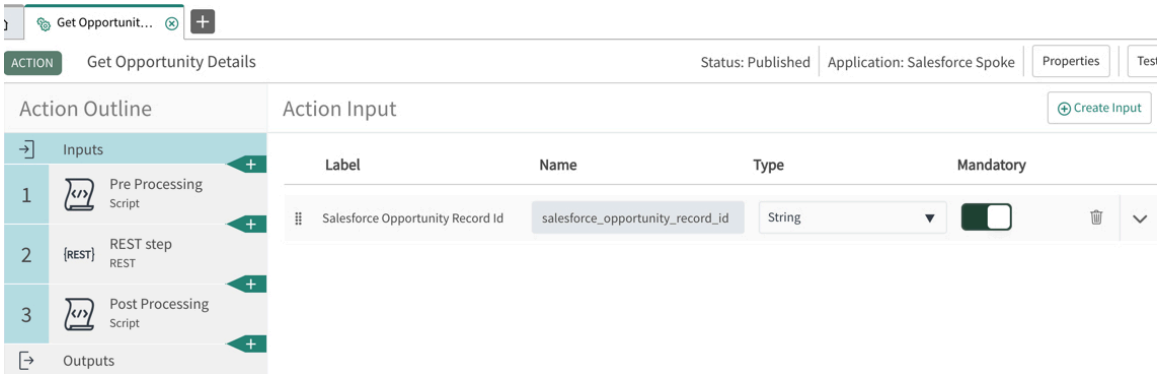
Ação personalizada Obter detalhes das oportunidades

A ação **Obter detalhes das oportunidades** recupera um único registro de oportunidade da aplicação Salesforce com base na ID do registro. Esta ação é invocada quando o usuário abre o formulário para o registro da oportunidade na tabela remota.

Entradas de ação

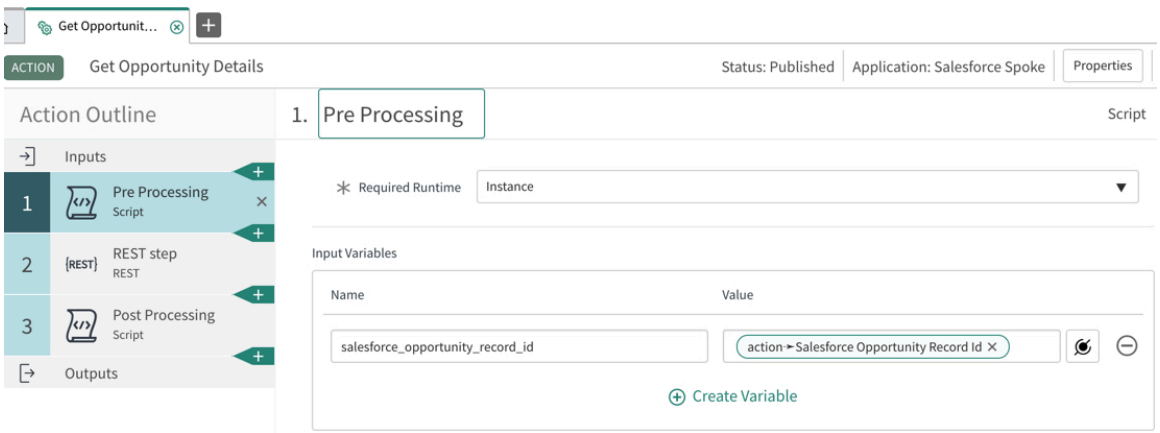
A ação **Obter detalhes das oportunidades** usa um único parâmetro de número inteiro que identifica o ID da conta do Salesforce. Este parâmetro é definido pelo formulário com base no sys_id que foi fornecido para a tabela remota no script da tabela remota. Para obter mais informações, consulte Exemplo de script que consulta a tabela Oportunidade.

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



Etapa de pré-processamento

A etapa de script de pré-processamento usa as entradas de ação como próprias.



Assim como acontece com outras ações, a etapa de pré-processamento cria uma consulta de oportunidade para o parâmetro específico. Nesse caso, a correspondência é feita em relação ao ID de registro da oportunidade. Não se preocupe com o limite nesta consulta porque ele retorna no máximo um único registro.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                  "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"          +

                "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id +
 "'";

})(inputs, outputs);
```

A saída de pré-processamento é uma consulta semelhante às outras ações personalizadas.

Etapa REST, etapa de pós-processamento e saídas de ação

Essas etapas e saídas são as mesmas das outras ações personalizadas, exceto que não há um número máximo de parâmetros de registros e nenhuma mensagem informativa.

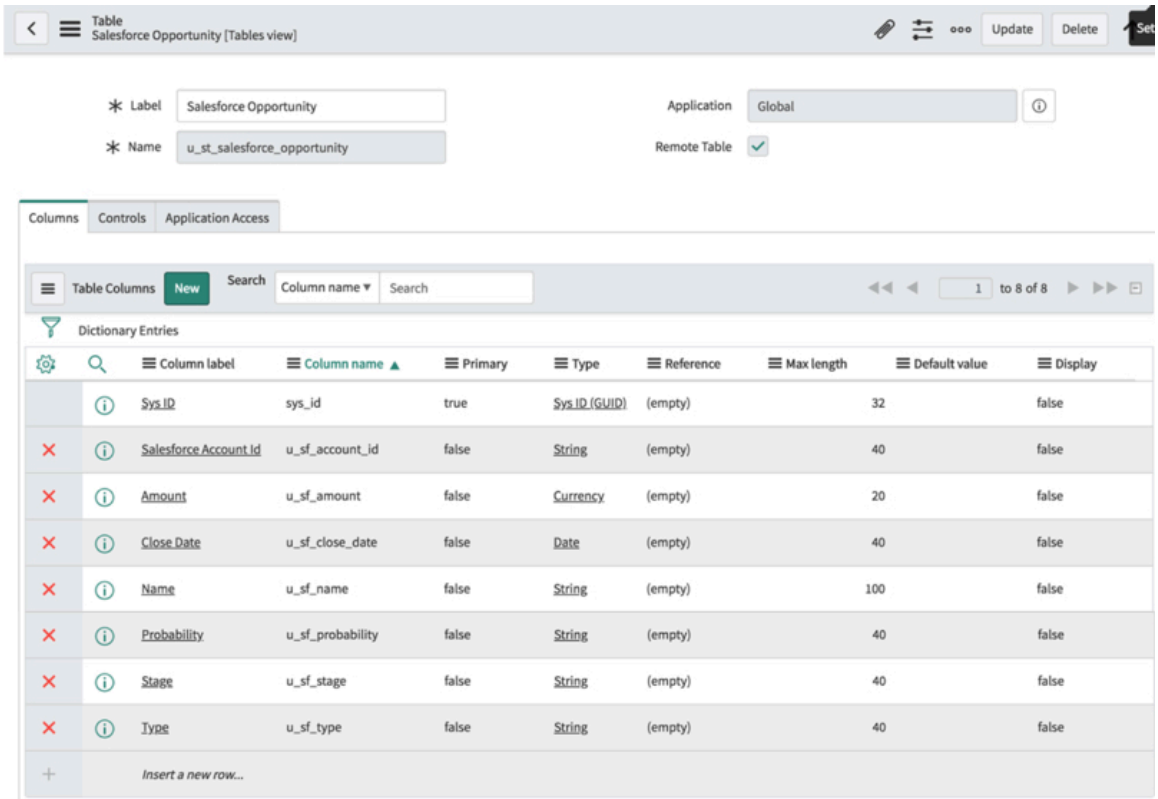
Tabelas remotas e definição

Depois que as ações personalizadas do spoke funcionarem, você precisará criar uma tabela remota que descreva o esquema dos dados a serem recuperados da tabela Oportunidade do Salesforce.

Tradução automática

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

Crie uma tabela remota conforme mostrado no exemplo a seguir.



Crie a definição de script para a tabela remota (u_st_salesforce_opportunity), que faz o seguinte:

- Usa as ações personalizadas do spoke para extrair dados da tabela Oportunidade na instância do Salesforce.
- Mapeia a resposta do Salesforce para as colunas da tabela remota.

Script de exemplo que consulta a tabela Oportunidade

Este script de exemplo consulta a tabela de oportunidades usando as ações personalizadas **Obter todas as oportunidades**, **Obter oportunidades para ID da conta**e **Obter detalhes da oportunidade**.

O script de exemplo consiste em três partes distintas:

1. A primeira parte seleciona a ação personalizada correta e prepara as entradas para ela.
2. A segunda parte faz uma chamada para a ação.
3. A terceira parte processa as saídas da ação.

Selecionar uma ação de spoke e preparar as entradas

Nesta seção do script, selecione uma das três ações personalizadas que você está preparado para obter oportunidades da aplicação Salesforce:

- **Obter todas as oportunidades**
- **Obter oportunidades para ID da conta**
- **Obter detalhes da oportunidade**

Você pode decidir qual ação chamar com base nos parâmetros incluídos no argumento da função `v_query`.

Tradução automática

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

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

  action = "get_opportunity_details";
  inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

    if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
      gs.addInfoMessage("Opportunities cannot be retrieved because " +
                        "this "Account does not have associated "    +
                        "Salesforce Account. Please contact System " +
                         "Administrator.");
      return;

    } else {
      action = "get_opportunities_for_account_id";
      inputs.salesforce_account_id =
 v_query.getParameter("u_sf_account_id");
    }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```

Observe que este script configura uma mensagem informativa se a conta do Salesforce estiver indefinida quando for necessária para a ação. O valor indefinido vem do relacionamento descrito em Como usar uma lista relacionada para criar a conexão entre a conta do cliente e as oportunidades do Salesforce.

Quando a conta do Salesforce está indefinida, não há nada para consultar neste caso e a função retorna sem chamar a ação spoke.

Chamando a ação do spoke

Nesta seção do script, chame a ação usando os nomes do spoke do Salesforce e a ação selecionada e armazene as saídas da chamada.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
        sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action,
 inputs);
```

Processando a saída da ação

Nesta seção do script, processe as saídas começando com a verificação de erros.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
```

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

Tradução automática

```
}
```

Se a consulta não retornar erros, o script deverá processar os registros retornados e adicioná-los como linhas na tabela remota. Mapeie os campos de oportunidade do Salesforce nas colunas da tabela remota.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    "u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Observe que a ID do registro de oportunidade do Salesforce está atribuída à tabela remota sys_id. Isso verifica se as listas e os formulários da tabela remota funcionam corretamente e se é possível extrair a ID do registro usando `v_query.getSysId()` na próxima vez que o script da tabela remota for invocado.

Em seguida, exiba a mensagem de informações se ela tiver sido passada pela consulta.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Reunindo as seções de script da tabela remota

As três seções do script estão incluídas no bloco de tentativa de captura para fornecer tratamento de erros.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

  try {

    // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the
 inputs>

    // place code here from: <Calling the spoke action>

    // place code here from: <Processing the action output>

  } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. " +
                       "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
  }

})(v_table, v_query);
```

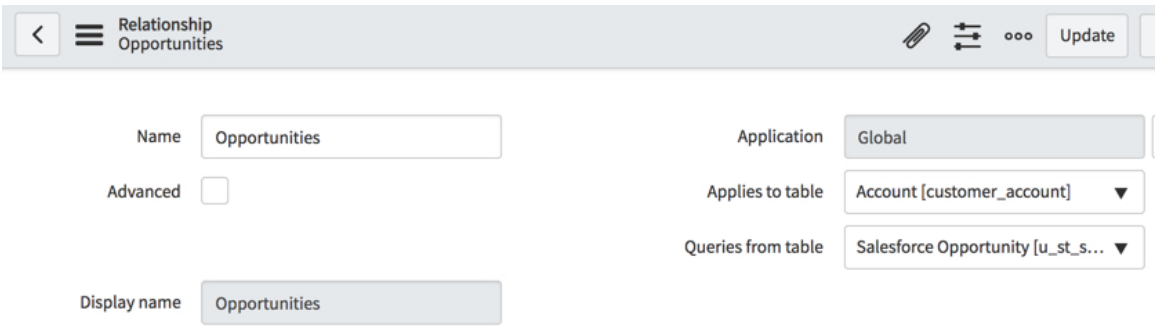
Tradução automática

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

Conectar conta do cliente e Salesforce oportunidades usando uma lista relacionada

Use uma lista relacionada para vincular a tabela Conta do cliente à Salesforce ID de conta e a tabela remota Salesforce Oportunidade com a mesma ID de conta.

Neste exemplo, crie um relacionamento chamado Oportunidades. Escolha a tabela Conta no campo **Aplica-se à tabela** e a tabela de oportunidade remota no campo **Consultas da tabela**. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas .



Adicione o seguinte código no campo **Consulta com** :

```
(function refineQuery(current, parent) {

  var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

  if (sf_account_id.length == 0)
    sf_account_id = "undefined";

  current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Este código verifica a presença da ID da conta do Salesforce na tabela Conta e, se estiver ausente no registro, a define como `indefinida`. O código também inclui uma consulta para a coluna da tabela Oportunidade que contém a ID da conta do Salesforce para o valor dessa ID da tabela Conta. Esta consulta é invocada quando o usuário abre a lista de oportunidades associadas à conta do cliente. Para ver como ele é usado no script de tabela remota, consulte Como selecionar uma ação de spoke e preparar as entradas.

Configurar Espaço configurável do CSM.

Configure Espaço configurável do CSM para seus agentes para que eles possam interagir com clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Conclua as seguintes tarefas para configurar Espaço configurável do CSM:

1. Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
2. Configure Espaço configurável do CSM usando a configuração assistida.
3. Configure os canais de comunicação e o roteamento necessários.
4. Configure componentes adicionais específicos para Espaço configurável do CSM.
5. [Opcional] Configure as páginas de registro no espaço para ocultar os componentes da Central do cliente.

Tradução automática

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

Ativar o plug-in

O plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) fornece a funcionalidade Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Ativar Customer Service Management.

Ativar o plug-in do Atendimento ao cliente ativa os seguintes plug-ins:

- CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Pesquisa e verificação do espaço configurável do CSM (com.snc.uib.lookup_verify)
- Anotações de tratamento especial do espaço configurável do CSM (com.snc.uib.special_handling_notes)
- Central do cliente (com.sn_csm_customer_central)

Plug-ins adicionais são necessários para integração telefônica. Para obter detalhes, consulte:

- Integração de telefone do espaço com OpenFrame e integração de telefonia e computação (CTI)
- Configurar o Bate-papo do agente para o espaço

Configurar Espaço configurável do CSM usando a configuração assistida

Você pode configurar Espaço configurável do CSM usando a Configuração assistida do Customer Service Management. Para usar a configuração assistida:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Clique **em Começar**.
3. Percorra a lista de categorias de configuração assistida até chegar ao Espaço configurável do CSM.
4. Clique em **Introdução** na categoria Espaço configurável do CSM.

A categoria Espaço configurável do CSM leva você para a Configuração assistida do espaço configurável, que fornece uma sequência de tarefas de configuração do espaço. Use estas tarefas para configurar:

- Identidade visual e temas
- Configurações da guia
- Listas e formulários
- Pesquisar fontes
- Notificações
- Advanced Work Assignment (AWA)
- Bate-papo do agente
- Playbooks

Você pode usar o Construtor de IU para configurar as seguintes Espaço configurável do CSM páginas:

- Página principal do CSM
- Central do cliente – Guia Informações do cliente

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte o tópico Trabalhar com páginas na documentação do Construtor de IU .

Configurar canais de comunicação e roteamento

Permita que os agentes conversem com os clientes ou recebam e façam chamadas de clientes. Você também pode configurar o roteamento que direciona automaticamente os bate-papos para os agentes apropriados. Para obter mais informações sobre canais de comunicação, consulte Configuração de telefones no espaço legado .

Espaço configurável do CSM canais de comunicação

Canal	Descrição	Link
Bate-papo	Espaço configurável do CSM usa o Bate-papo do agente para permitir que os clientes façam perguntas e recebam informações por meio de bate-papo ao vivo ou automatizado.	Configurar o Bate-papo do agente para o espaço
Telefone	Espaço configurável do CSM usa uma combinação de OpenFrame e integração de telefonia e computação (CTI) para habilitar a integração telefônica de terceiros.	Integração de telefone do espaço com OpenFrame e integração de telefonia e computação (CTI)

Configurar componentes Espaço configurável do CSM adicionais

Conclua estas tarefas para configurar os componentes específicos para Espaço configurável do CSM.

Criar ou modificar uma página principal

A página principal é a exibição inicial de um agente do espaço. A **página principal do CSM** está incluída no plug-in Atendimento ao cliente. Você pode modificar esta página principal ou criar e modificar uma variante de página no Construtor de IU.

Como definir uma configuração de faixa de opções em Espaço configurável do CSM

A faixa de opções do formulário inclui componentes que exibem informações sobre um registro. Você pode adicionar os componentes Cliente 360, Linha do tempo e ANS à faixa de opções do formulário de caso. Você também pode configurar atributos para os componentes Cliente 360 e Linha do tempo.

Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Configure cabeçalhos de formulário que fornecem um resumo rápido do caso, conta ou informações de contato.

Configurar um valor realçado em um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Configure campos que aparecem como valores realçados em cabeçalhos de formulário em Espaço configurável do CSM.

Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM

Crie ações de formulário vinculadas a ações de IU para que você possa usar as ações de IU em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel contextual lateral

Configure a faixa de opções do formulário e os valores secundários que aparecem em um cabeçalho de formulário para serem exibidos no painel contextual lateral em Espaço configurável do CSM.

Exibir valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Habilitar a ação de IU Criar caso para a seleção do tipo de caso

Habilite a ação de IU **Criar caso** para a seleção de tipo de caso para uma ou mais tabelas selecionadas.

Configurar guias no painel lateral contextual

Use a propriedade de página de UX *inlineTabExclusion* para impedir que as guias apareçam no painel lateral configurável em Espaço configurável do CSM.

Configurar catálogos de serviço para espaços do CSM

Os agentes de atendimento ao cliente usam catálogos de serviço para atender às solicitações de itens do catálogo. Você pode configurar o Portal do Espaço de serviços para usar os catálogos que contêm os itens desejados.

Configurar páginas de registro para ocultar componentes da Central do cliente

A partir da versão Yokohama, Espaço configurável do CSM tem uma dependência do plug-in Central do cliente. A aplicação Central do cliente é instalada automaticamente com Espaço configurável do CSM.

A instalação da Central do cliente pode fazer com que os componentes da guia Atividade do cliente e Informações do cliente apareçam nas seguintes páginas de registro Espaço configurável do CSM :

- Página de registro padrão do CSM
- Página de registro de interações do CSM

Se desejar, conclua as etapas a seguir para ocultar esses componentes.

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a guia coleções de páginas.
3. Selecione uma coleção de páginas:
   - Pós-detalhes do registro padrão do CSM
   - Pós-detalhes do registro de interação do CSM
4. Selecione **Configurações** para uma das seguintes variantes de página para abrir o painel de configurações:
   - Padrão de atividade do cliente
   - Padrão de informação do cliente
5. Na seção Disponibilidade, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido em Espaço configurável do CSM. Isso inclui registros como casos, incidentes e tarefas.

Tradução automática

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

Visão geral da página de registros

As páginas de registro incluem elementos como layouts, contêineres e componentes para exibir informações de registro. Algumas páginas de registro, incluindo a **página de registro padrão do CSM** e **a página de registro de interação do CSM**, aproveitam a lógica adicional usando predefinições, controladores e pontos de extensão. Páginas com lógica predefinida e de controlador se beneficiam da reutilização porque herdam automaticamente o estilo, os eventos e a vinculação de dados. Essa reutilização simplifica a configuração e facilita o upgrade das páginas.

Várias páginas de registro estão incluídas com Espaço configurável do CSM. Você pode usar essas páginas de registro como estão ou personalizá-las para atender às suas necessidades. Para obter mais informações sobre como personalizar páginas de registro, consulte Gerenciar páginas e variantes de página do Construtor de IU .

Cada página de registro tem um valor de ordem. O sistema usa as páginas com os valores de ordem mais baixos como páginas de registro padrão. Quando o sistema exibe informações em Espaço configurável do CSM, como registros de interação e caso, ele usa os elementos nas páginas padrão para determinar a aparência da página.

Páginas de registro disponíveis

Várias páginas de registro estão incluídas com Espaço configurável do CSM.

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Página	Descrição
Página de registro padrão do CSM	Esta página se baseia na página padrão de registro e inclui recursos específicos para gestão de casos. **Nota:** Use esta página para exibir elementos e funcionalidades de IA generativos disponíveis com o Now Assist para Customer Service Management (CSM).
Página de registro de interações do CSM	Esta página se baseia na página de registro de interação e inclui recursos específicos do CSM para gerenciamento de interações. **Nota:** Use esta página para exibir elementos e funcionalidades de IA generativos disponíveis com o Now Assist para Customer Service Management (CSM).
Página de caso de linha de frente	Esta página foi projetada para agentes de linha de frente. Ele fornece uma exibição de caso simplificada que permite aos agentes reunir contexto, categorizar casos e fornecer respostas rápidas aos clientes.
Página de registro de interação de voz do CSM	Esta página fornece um componente que os clientes podem usar para integração

Tradução automática

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

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Página	Descrição
	com provedores de Central de contato como serviço (CCaaS) e uma interface que os agentes podem usar para lidar com chamadas telefônicas de clientes.
Registro padrão	Esta página fornece a estrutura básica para uma página de registro, incluindo informações de registro, uma interface de comunicação e sugestões para resolução de problemas. Essa página também é conhecida como página de registro padrão.
Página de registro de interação	Esta página fornece a estrutura básica para um registro de interação, incluindo informações de interação e resultados de pesquisa relacionados.

Elementos da página de registro

As páginas de registro são compostas por diferentes elementos que determinam como as informações de registro são exibidas em Espaço configurável do CSM.

Elementos da página de registro

Elemento	Descrição
Layouts	Os metadados que determinam como os componentes são posicionados em uma página e quais regras de CSS se aplicam. Os layouts permitem criar páginas úteis e visualmente atraentes.
Contêineres	Contém um ou mais componentes em uma página.
Componentes	Componentes são os blocos de construção que você usa para criar páginas. Usuários finais, como agentes, usam componentes para exibir e interagir com dados. Os componentes usados com frequência incluem Cabeçalho, Imagem, Lista, Formulário e Botão. Para obter mais informações sobre componentes e configuração de componentes, consulte ServiceNow® Site do desenvolvedor .
Predefinições	Uma predefinição é um conjunto de instruções que define valores de configuração para um componente específico. Uma predefinição também especifica como um componente se conecta a um controlador. O uso de predefinições pode simplificar a configuração do componente e permitir que você evite a vinculação manual de dados.

Tradução automática

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

Elementos da página de registro

Elemento	Descrição
Controladores	Um controlador combina a lógica de negócios complexa, incluindo agentes de dados, parâmetros de estado, scripts e gestão de eventos, em uma única entidade. As predefinições usam os dados em um controlador para configurar automaticamente um componente.
Pontos de extensão	Um ponto de extensão permite que subpáginas, como janelas de visualização e coleções de páginas, herdem controladores da página primária. Os pontos de extensão também melhoram a capacidade de upgrade.

Páginas de registro padrão

Cada página de registro tem um número de ordem e a página com o número de ordem mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro em Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

A partir da versão Washington DC, as seguintes páginas de registro são as páginas padrão para novos clientes:

- Página de registro padrão do CSM
- Página de registro de interações do CSM

As seguintes páginas de registro permanecem as páginas de registro padrão para clientes de upgrade:

- Registro padrão
- Página de registro de interação

Para obter mais informações sobre como definir as páginas de registro padrão, consulte Definir ordem das páginas de registro.

Página de caso de linha de frente

A página Caso de linha de frente fornece uma exibição simplificada do caso que permite que os agentes da linha de frente reúnam contexto, categorizem os casos e forneçam respostas rápidas aos clientes.

A página de caso de linha de frente enfoca a funcionalidade essencial de que os agentes de linha de frente ou de nível 1 precisam:

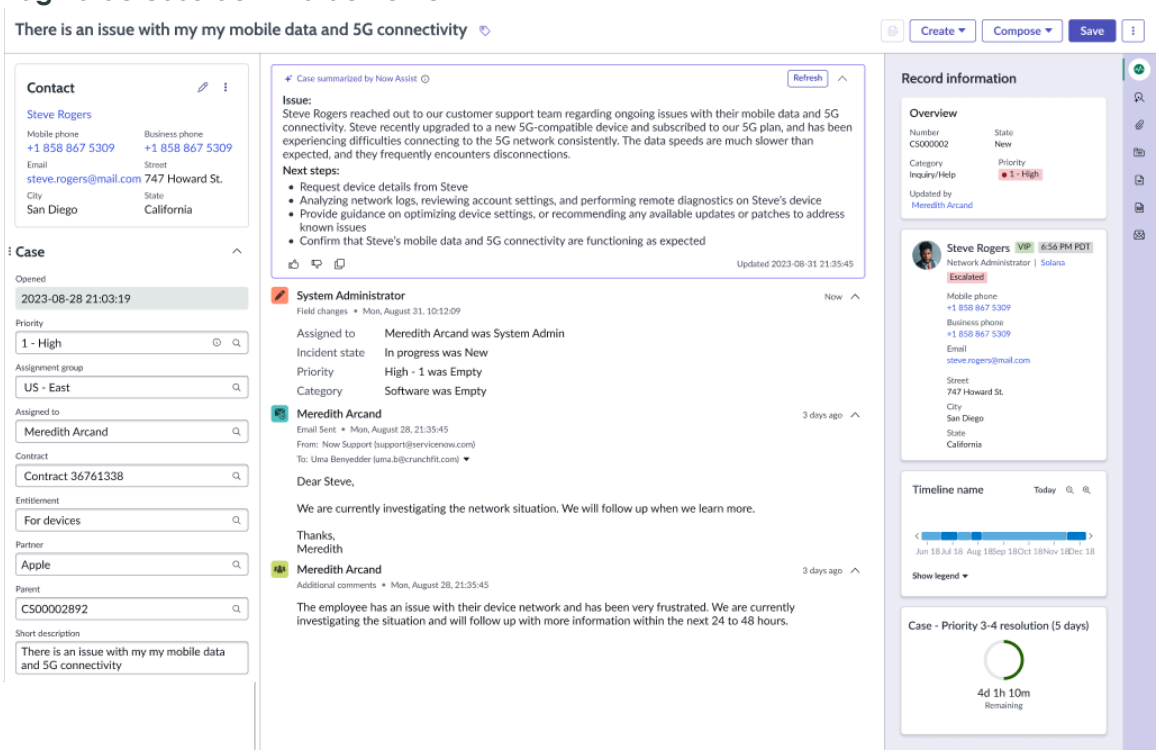
- Como pesquisar e verificar informações do cliente
- Verificando o fluxo de atividades
- Exibição de informações relacionadas
- Como pesquisar artigos de conhecimento

A página de caso de linha de frente está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

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

Página de caso de linha de frente



Variante de página de caso de linha de frente

A variante da página de caso de linha de frente está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM. Esta variante inclui as seguintes configurações.

Configurações da variante da página de caso de linha de frente

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitar a caixa de seleção **Ativo** disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A variante da página de caso de linha de frente está ativa para clientes novos e de upgrade. A configuração ativa combinada com a ordem das páginas determina a página que o espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página de caso de linha de frente é 1000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A página de caso de linha de frente tem a seguinte condição: **table=sn_customerservice_case** Esta condição limita o uso da variante de página de caso de linha de frente a registros da tabela Caso

Tradução automática

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

Configurações da variante da página de caso de linha de frente

Configuração	Descrição
	[sn_customerservice_case] e tabelas que estendem a tabela Caso.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A página de caso de linha de frente tem o seguinte público: **CSM - Agente de linha de frente** Este público inclui a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Página de caso de linha de frente**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Funções

A aplicação Espaço configurável do CSM inclui a seguinte função: Função de agente de linha de frente (sn_cwf_wrkspc.frontline_agent)

Os agentes com esta função têm acesso à página de caso de linha de frente em Espaço configurável do CSM.

A variante da página de caso de linha de frente inclui o público CSM - Agente de linha de frente, que inclui a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent.

Nota: O administrador do sistema deve garantir que a página esteja ativa e tenha a ordem mais baixa para torná-la a página padrão.

Componentes da página de caso de linha de frente

A página de caso de linha de frente inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Cabeçalho do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida do caso e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usar os marcadores para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As

Tradução automática

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

Componente	Descrição
	ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Ações em andamento**: fornece uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nessa lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário, anotação de trabalho ou e-mail minimizado. • **Criar**: crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações. • **Compor**: componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Gerenciar caso**: execute ações de gestão de casos, como aceitar um caso ou solicitar informações. • **Salvar**: salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações**: execute ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.
Pesquisa de contato	Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para fazer o seguinte: • Pesquise um contato. • Vincular ou desvincular um contato. • Edite e salve um registro de contato vinculado. • Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa, como um nome de contato, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um e-mail de rascunho no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. O componente de pesquisa de contato exibe informações em cartões de registro. Esses cartões exibem informações de contato e fornecem acesso rápido aos detalhes do cliente, como nome, e-mail e telefone. Para obter mais informações, consulte a seção Componente de pesquisa de contato abaixo.
Detalhes do caso	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados

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

Componente	Descrição
	Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte a seção Componente de resumo de caso abaixo.
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades de caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre atividades individuais. Para obter mais informações, consulte a seção Componente do fluxo de atividades abaixo. **Nota:** A página de caso de linha de frente usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Caso de linha de frente inclui as seguintes guias. • Informações de registro • Pesquisa de ações recomendadas • Anexos • Modelos de formulário • Modelos de resposta • Modelos de e-mail • Listas relacionadas Para obter mais informações, consulte as seguintes seções: • Componente do painel lateral contextual • Componente de listas relacionadas

Tradução automática

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

Componente da barra de ação

A página de caso de linha de frente oferece suporte a ações dos seguintes plug-ins do Customer Service Management e do espaço configurável do CSM:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espaço do CSM (com.snc.agent_workspace.csm)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de horas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, deverá adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página de caso de linha de frente. Para obter mais informações, consulte Configuração da barra de ação da página de caso de linha de frente.

Componente de pesquisa de contato

O componente de pesquisa de contato permite que os agentes façam o seguinte:

- Pesquise um contato por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme o agente digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem em cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa.
- Selecione um contato após pesquisar selecionando o cartão de registro desejado. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa.

Os agentes podem executar as seguintes ações em um cartão de registro:

- Remova um contato vinculado de um registro de caso selecionando o ícone de mais ações e, em seguida, **Desvincular**.
- Edite e salve um registro de contato vinculado selecionando o ícone de lápis, editando as informações do contato e selecionando **Salvar**.
- Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa para abrir o registro referenciado em uma subguia.
- Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir o compositor de e-mail em uma subguia.
- Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada telefônica.

Nota: A página de caso de linha de frente também inclui um componente de pesquisa de conta. Para exibir este componente, desative a configuração **Ocultar componente** para este componente no Construtor de IU. Essa configuração está localizada na seção Visibilidade do componente da guia Configurar.

Componente de resumo de caso

O componente de resumo de caso fornece aos agentes um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Os agentes podem

Tradução automática

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

gerar resumos para entender o contexto do caso e publicar resumos nas anotações de trabalho do caso.

O componente de resumo de caso aparece acima do fluxo de atividades na variante da página de caso de linha de frente. Ao abrir um caso pela primeira vez, o componente é recolhido e está no estado padrão.

Usando este componente, os agentes podem:

- Selecione **Resumir** para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione **Compartilhar nas anotações de trabalho** para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na janela pop-up Compartilhar nas anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione **Salvar nas anotações de trabalho** na janela pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

Nota: Se o caso não contiver texto suficiente para resumir, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Este caso ainda não tem o número mínimo de palavras necessárias para o resumo".

Para usar o componente de resumo de caso com a página de caso de linha de frente, ative a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) e configure a habilidade de resumo de caso no console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações, consulte:

- Ativar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Configure a habilidade de resumo de casos no console do administrador do Now Assist.

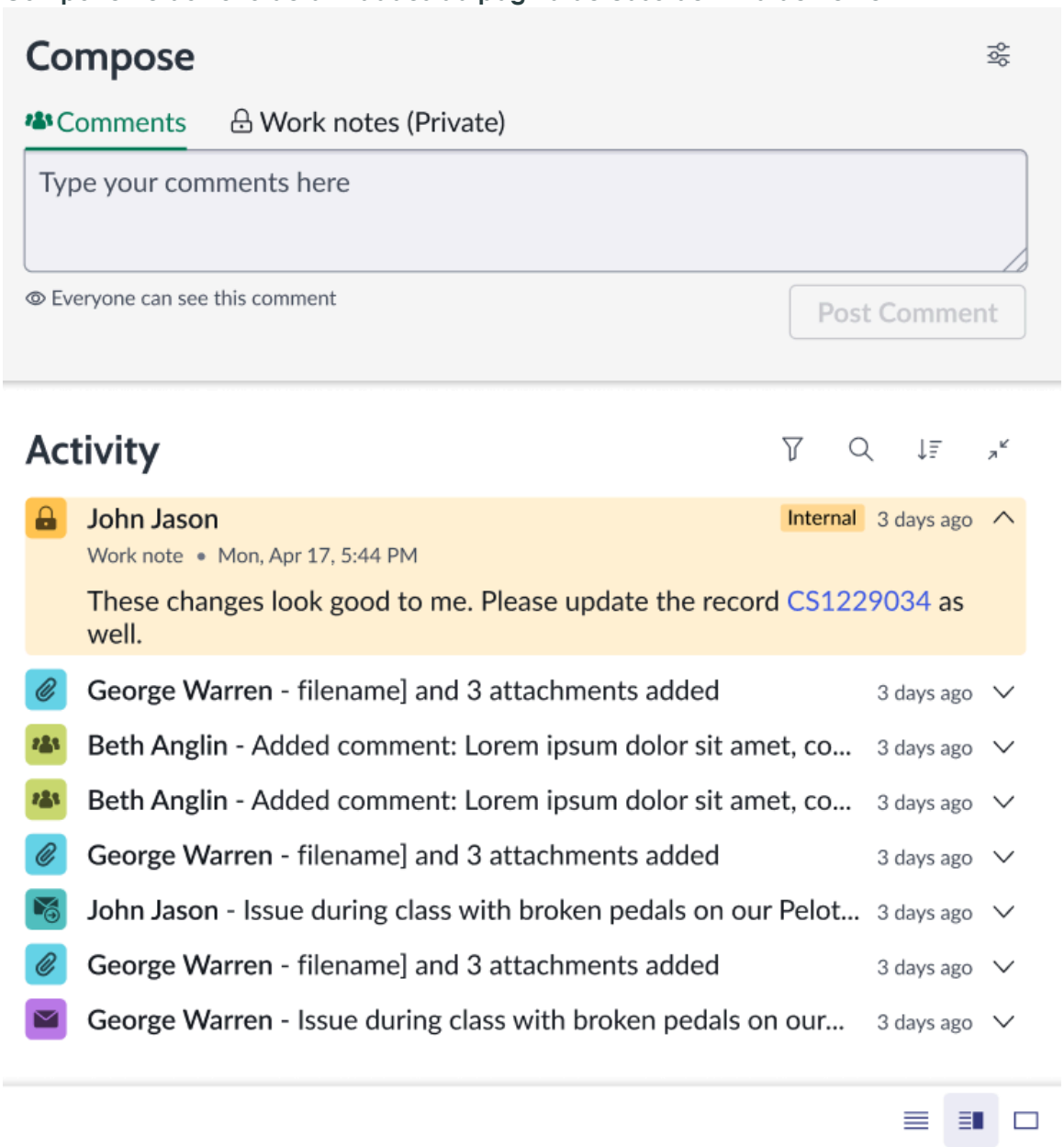
Componente do fluxo de atividades

O componente do fluxo de atividades exibe uma lista das atividades que ocorrem em um registro de caso. As atividades na lista podem ser recolhidas ou expandidas. Quando recolhida, o agente pode verificar rapidamente a lista para obter uma visão geral das atividades de caso. Quando expandido, o agente pode ver informações detalhadas sobre atividades individuais.

Tradução automática

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

Componente do fluxo de atividades da página de caso de linha de frente



Tradução automática

As atividades no fluxo de atividades são representadas por blocos que usam ícones e cores para indicar o tipo de atividade.

- Comentário
- Anotação de trabalho
- Anexo
- Mudança de campo
- E-mail enviado ou e-mail recebido
- Discussão de bate-papo
- Ícone personalizado

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

- Um bloco que representa o tipo de atividade.
- O nome do usuário responsável pela atividade.

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

- Um breve resumo de uma linha da atividade.
- Um selo que indica se uma atividade é interna ou externa.
- Um carimbo de data/hora relativo.
- Um botão de expansão que o agente pode usar para ver um resumo detalhado da atividade.

Quando expandida, cada atividade também inclui:

- Um carimbo de data/hora completo.
- Um rótulo de ação que descreve o tipo de atividade.
- Para comentários e anotações de trabalho, o texto completo do comentário ou anotação de trabalho.
- Para atualizações de campo, o nome do campo e o valor do campo atualizado.
- Para e-mails, informações detalhadas da mensagem.
- Para anexos, uma pequena visualização do arquivo anexado.
- Para bate-papos, um cartão de bate-papo da barra lateral.

O fluxo de atividades usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.

Componente do painel lateral contextual

A página de caso de linha de frente inclui o componente do painel lateral contextual, que fornece aos agentes a seguinte funcionalidade.

Guias da página de caso de linha de frente no painel lateral contextual

Aba	Descrição
Informações de registro	A guia Informações de registro inclui os seguintes cartões: • **Visão geral**: exibe informações relevantes sobre o caso, incluindo a conta e o contato, a prioridade do caso e o estado. • **Contato**: exibe informações do cliente, incluindo nome, cargo, números de telefone e endereço de e-mail. • **Linha do tempo**: exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o solicitante. • **ANS ativo**: exibe os SLAs ativos do caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.
Ações recomendadas	A guia Ações recomendadas inclui a funcionalidade Pesquisa com IA. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem

Tradução automática

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

Guias da página de caso de linha de frente no painel lateral contextual

Aba	Descrição
	inserir palavras-chave de pesquisa diferentes e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. • Filtrar a lista de resultados de pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro. • Realize as seguintes ações: ◦ Exibir e anexar artigo ◦ Executar outras ações, como ler artigos na exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Exiba ações bem-sucedidas selecionando o ícone Histórico de ações. Para obter mais informações, consulte Usar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos. **Nota:** O uso de Ações recomendadas no painel lateral contextual requer a aplicação Ações recomendadas (sn_cs_nb_action), que está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nessa guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Modelos de e-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar às mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.
Listas relacionadas	A guia Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas ao caso.

Tradução automática

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

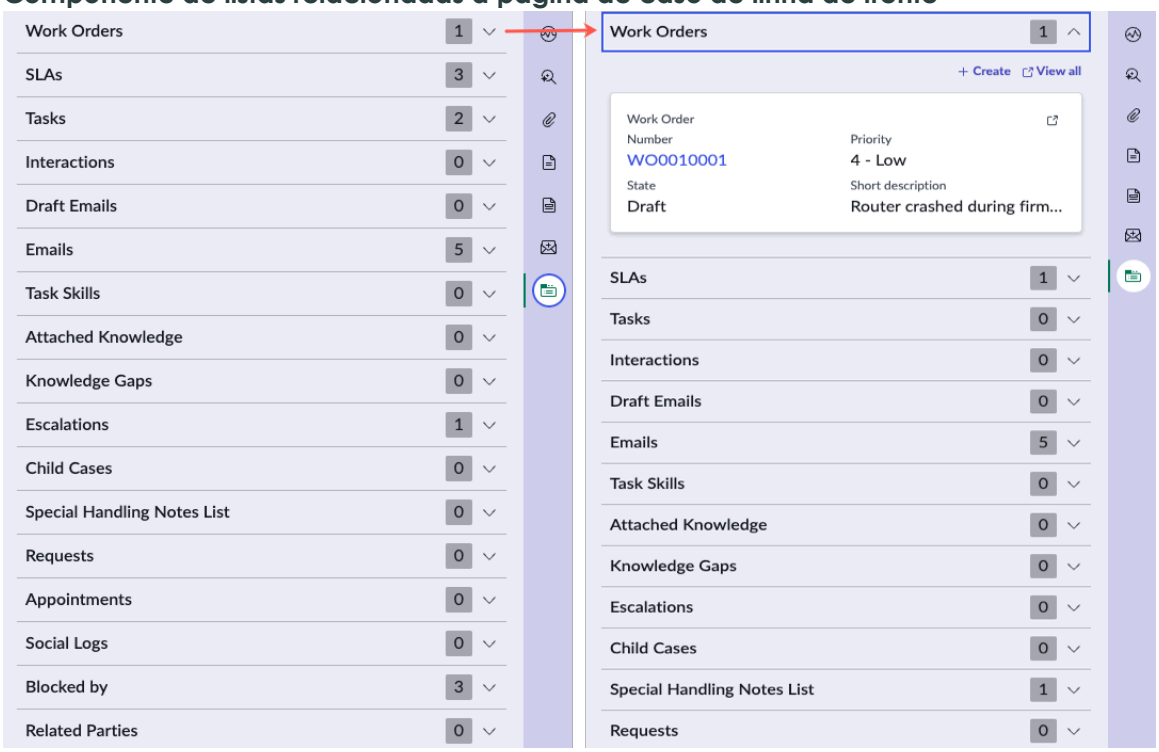
Guias da página de caso de linha de frente no painel lateral contextual

Aba	Descrição
	A página de caso de linha de frente incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato de acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandidos, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Para obter mais informações, consulte a seção Componente de listas relacionadas abaixo.

Componente de listas relacionadas

O componente de listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas ao caso. Este componente usa um formato acordeão expansível. Os agentes podem expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

Componente de listas relacionadas à página de caso de linha de frente



As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Criar**: abre um registro em branco em uma subguia que o agente pode usar para criar um novo item.
- **Exibir tudo**: abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais**: é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Tradução automática

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

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá uma opção **Mostrar mais**.

Componente de histórico do cliente

O componente Histórico do cliente exibe informações de histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente exibe as informações exibidas anteriormente na guia Atividade do cliente. Para obter mais informações, consulte Componente Histórico do cliente na documentação da Central do cliente.

Recurso de registro de presença

A página de caso de linha de frente inclui o recurso de registro de presença. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e facilita a colaboração.

O componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Selecione o ícone de número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Presença do usuário .

Como solicitar informações de clientes

A página de caso de linha de frente inclui uma ação de IU **Solicitar informações** que os agentes podem usar para solicitar informações dos clientes. Esta ação fornece aos agentes a opção de enviar um comentário ao cliente ao solicitar informações.

Nota: A ação de IU **Solicitar informações** está disponível para usuários com a função sn_cwf_wrkspc.frontline_agent e para casos no estado Aberto.

A ação de IU **Solicitar informações** na página de caso de linha de frente se comporta de forma diferente da mesma ação na página de registro padrão do CSM. Na página Caso de linha de frente, esta ação move um caso para o estado Aguardando informações, mas não requer que o agente adicione um comentário.

Para solicitar informações:

1. Selecione **Gerenciar caso** na barra de ação.
2. Selecione **Solicitar informações**.

O sistema define o campo **Estado** do caso como Aguardando informações e exibe a seguinte mensagem para o agente: *Send a comment to request info if you haven't already. The case is awaiting info.*

Se o agente não tiver enviado um comentário, ele poderá selecionar **Escrever** > **Redigir comentários** e use a caixa de diálogo sem modelo Compor atividade para criar e publicar um comentário.

Se o agente já tiver composto um comentário e selecionar **Solicitar informações**, o sistema salvará o registro e publicará automaticamente o comentário no fluxo de atividades.

Tradução automática

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

Anexação e compartilhamento de artigos de conhecimento

Os agentes podem compartilhar artigos com os clientes usando a orientação **Anexar e compartilhar conhecimento de artigos**. Esta orientação recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes de atendimento ao cliente e permite que eles compartilhem os artigos selecionados com os clientes em comentários, anotações de trabalho ou e-mails.

Na guia Recomendações no painel lateral contextual, os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para fazer o seguinte:

- Anexe e adicione um link a um comentário.
- Anexar e adicionar um link a um e-mail.
- Adicione um link a uma anotação de trabalho.

A seleção dessas ações exibe a caixa de diálogo sem modelo de comentário, anotação de trabalho ou e-mail. Depois que a orientação é executada, ela é marcada como Concluída. Depois que uma ação é concluída, uma entrada é publicada no fluxo de atividades de registro de caso.

Para exibir os links de artigos de conhecimento adicionados às caixas de diálogo não modais com a orientação **Anexar e compartilhar artigos**, o administrador do sistema precisa habilitar manualmente o editor de rich text:

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Pesquise a propriedade do sistema *`glide.ui.journal.use_html`*.
3. Defina o **Valor** como verdadeiro.

Para obter mais informações sobre a orientação de conhecimento, consulte Anexação e compartilhamento de artigo.

Caixas de diálogo sem janela modal

Caixas de diálogo não modais são janelas que se sobrepõem ao conteúdo da janela principal. As caixas de diálogo não modais são habilitadas para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades, bem como para compor e enviar e-mails.

Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que aparece em um espaço como uma sobreposição sobre o conteúdo da janela principal. Essa sobreposição permite que os usuários interajam com o conteúdo da janela e o conteúdo de sobreposição ao mesmo tempo. Os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para fazer o seguinte:

- Crie comentários e anotações de trabalho para publicar no fluxo de atividades.
- Crie e envie e-mails e responda ou encaminhe e-mails.

Depois de abrir uma caixa de diálogo não modal, os agentes podem movê-la pela tela e colocá-la onde precisarem. Este recurso permite que os agentes consultem informações da janela principal enquanto rascunham o texto na janela de sobreposição.

A página de caso de linha de frente inclui as seguintes caixas de diálogo não modais:

- Compor atividade - para criar e publicar comentários e anotações de trabalho
- Compor e-mail - para criar e enviar e-mails

Tradução automática

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

Criar comentários e anotações de trabalho

Os agentes podem usar a caixa de diálogo não modal Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho e publicá-los no fluxo de atividades. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como criar essas atividades.

Nota: Este recurso está disponível com a página de caso de linha de frente no espaço configurável do CSM.

Usando a caixa de diálogo não modal de Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
Criar um comentário ou anotação de trabalho	Para criar um comentário ou uma anotação de trabalho: **1.** Selecione uma das seguintes ações na barra de ação para abrir uma janela Compor: ◦ **Escrever** > **Redigir comentários** ◦ **Escrever** > **Redigir uma anotação de trabalho (privado)** **2.** Adicione o texto à janela Compor. Ao criar comentários e anotações de trabalho: • Os agentes podem criar um comentário de rascunho e uma anotação de trabalho de rascunho por vez antes de publicar o texto no fluxo de atividades. • Os agentes podem abrir uma janela Compor de cada vez. Se um agente abrir uma segunda janela, a janela aberta anteriormente será minimizada.
Publicar um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades	Para publicar um comentário ou anotação de trabalho, selecione uma das seguintes ações na janela Compor: • **Publicar comentário** • **Anotações pós-trabalho (privadas)** A janela Compor é fechada automaticamente depois que o texto é publicado no fluxo de atividades. Salvar o registro de caso também publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades e fecha a janela Compor.
Minimizar uma janela Compor	As janelas compostas podem ser minimizadas e movidas para o menu Ações em andamento na barra de ação. Comentários e anotações de trabalho

Tradução automática

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

Usando a caixa de diálogo não modal de Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
	minimizados aparecem em uma lista no menu Ações em processo. As janelas de composição podem ser minimizadas das seguintes maneiras. • Selecione o botão Minimizar no cabeçalho da janela Compor. • Uma janela Compor pode ser aberta por vez. Se um agente abrir outra janela Compor, a primeira janela será minimizada.
Abrir uma janela Compor minimizada	Selecione o menu Ações em andamento na barra de ação e selecione um item na lista para abrir a janela. Os itens no menu Ações em andamento aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado. • Para e-mail, o título é o assunto do e-mail. • Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
Descartar um comentário ou anotação de trabalho	Para descartar um comentário ou anotação de trabalho: 1. Selecione o botão Fechar no cabeçalho da janela Compor. 2. Confirme a ação Descartar selecionando **Descartar** na janela pop-up de confirmação. O sistema fecha a janela Compor e descarta o comentário ou a anotação de trabalho.

As seguintes diretrizes se aplicam às janelas Compor:

- Os comentários de rascunho e as anotações de trabalho são locais para o navegador. Se a página do navegador for recarregada, eles serão limpos.
- Comentários e anotações de trabalho permanecem sincronizados no formulário e nas caixas de diálogo não modais.
- A janela Compor tem um tamanho fixo.

Tradução automática

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

Criar e-mails

Os agentes podem usar a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e salvar rascunhos de e-mail e enviar e-mails. Este recurso aumenta a velocidade de rascunho de e-mails ao fazer referência a informações de registro.

Os e-mails enviados de uma janela Compor e-mail são publicados no fluxo de atividades. Os agentes podem responder e encaminhar e-mails do fluxo de atividades. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como criar e enviar e-mails.

Nota: Este recurso está disponível com a página de caso de linha de frente no espaço configurável do CSM.

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
Criar e enviar um e-mail	Para criar e enviar um e-mail: **1.** Selecionar **Escrever** > **Compor E-mail** na barra de ação para abrir uma janela Compor e-mail. **2.** Preencha os campos: **a.** Para, Cc, Cco **b.** Assunto **c.** Corpo de e-mail **3.** Selecione **Enviar e-mail**. Ao criar e enviar e-mails: • A janela Compor e-mail é fechada automaticamente depois que o e-mail é enviado. • O e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Responder ou encaminhar um e-mail	Para responder ou encaminhar um e-mail: **1.** Expanda um e-mail no fluxo de atividades. **2.** Selecione um dos seguintes botões para abrir a janela Compor e-mail: ◦ **resposta** ◦ **Responder a todos** ◦ **Encaminhar** **3.** Adicione o texto desejado. **4.** Selecione **Enviar e-mail**. A janela Compor e-mail é fechada automaticamente depois que o e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Adicionar um link a um artigo de conhecimento	Para adicionar um link a um artigo de conhecimento:

Tradução automática

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

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	1. Selecione a guia Assistência do agente no painel lateral contextual. **2.** Exiba a lista de artigos de conhecimento ou pesquise um artigo. **3.** Selecione o menu Mais ações no cartão do artigo de conhecimento. **4.** Selecione **Adicionar link no e-mail**. O sistema adiciona o título do artigo com um link no corpo do e-mail.
Aplicar um modelo a um e-mail	Para aplicar um modelo a um e-mail: **1.** Selecione o ícone Aplicar modelos ( ) no rodapé da caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para exibir uma lista de modelos disponíveis. O modal de visualização do modelo exibe os modelos de e-mail disponíveis. Ele não exibe mensagens rápidas ou modelos de resposta. **2.** Selecione um modelo na lista. Você também pode pesquisar um modelo específico. O sistema adiciona o conteúdo do modelo ao corpo do e-mail. **Nota:** Se nenhum modelo estiver disponível, o ícone não aparecerá no rodapé.
Minimizar uma janela de composição de e-mail	Os e-mails minimizados aparecem em uma lista no menu Ações em andamento na barra de ação. Selecione o ícone Minimizar ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail para mover o rascunho de e-mail para o menu Ações em andamento.
Abrir uma janela minimizada de Compor e-mail	Selecione um item no menu Ações em andamento para abrir a janela Compor e-mail. Os itens no menu Ações em andamento aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado.

Tradução automática

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

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	• Para e-mail, o título é o assunto do e-mail. • Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
Maximizar uma janela de composição de e-mail	Selecione o ícone Maximizar ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail para expandir a janela Compor e-mail para a tela inteira. Selecione o ícone Maximizar novamente para sair do modo Maximizar.
Abrir um e-mail de rascunho em uma subguia	Selecione o ícone Pop-out ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail para abrir o e-mail de rascunho em uma subguia. A janela Compor e-mail é fechada quando o e-mail é aberto na subguia.
Fechar uma janela de Compor e-mail	Selecione o ícone Fechar ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail. O sistema salva o texto como um e-mail de rascunho e fecha a janela Compor e-mail.
Exibir uma lista de e-mails de rascunho	Selecione o ícone Exibir rascunhos ( ) no rodapé da janela Compor e-mail. Selecionar este ícone exibe uma lista que inclui os rascunhos de e-mail mais recentes. A lista também inclui as seguintes ações: • **Gerenciar rascunhos**: exibe a janela pop-up Gerenciar rascunhos. Nessa janela, você pode exibir uma lista de todos os e-mails de rascunho. Você também pode excluir rascunhos de e-mail nesta janela. • **Criar novo e-mail**: cria um novo e-mail na janela Compor e-mail.
Selecione um rascunho de e-mail	Selecione o ícone Exibir rascunhos ( ) no rodapé da janela Compor e-mail. Selecionar este ícone exibe uma lista que inclui os rascunhos de e-mail mais recentes. Você pode selecionar um rascunho recente nesta lista. Para exibir uma lista de todos os rascunhos de e-mail:

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

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	1. Selecione o ícone Exibir rascunhos e escolha **Gerenciar rascunhos**. **2.** Selecione um rascunho na lista na janela pop-up Gerenciar rascunhos. O sistema salva o e-mail de rascunho atual e abre o e-mail de rascunho selecionado na janela Compor e-mail.
Selecione um rascunho de e-mail na lista relacionada E-mails de rascunho	**1.** Selecione a guia Listas relacionadas no painel lateral contextual. **2.** Expanda a lista relacionada E-mails de rascunho. **3.** Selecione o ícone Abrir rascunho no cartão de e-mail de rascunho desejado. O sistema abre o e-mail de rascunho selecionado em uma subguia.
Descartar o e-mail de rascunho atual	**1.** Selecione o ícone Descartar rascunho ( ) no rodapé da janela Compor e-mail. **2.** Confirme a ação Descartar selecionando **Descartar** na janela pop-up de confirmação. O sistema exibe uma mensagem informando que o e-mail de rascunho foi descartado.
Excluir um rascunho de e-mail na janela pop-up Gerenciar rascunhos	**1.** Selecione o ícone Exibir rascunhos ( ) no rodapé da janela Compor e-mail. **2.** Selecione **Gerenciar rascunhos** para exibir a janela pop-up Gerenciar rascunhos. **3.** Selecione um e-mail para excluir marcando a caixa de seleção. **4.** Selecione **Excluir** na janela pop-up. **5.** Confirme a ação selecionando **Excluir** novamente.

As diretrizes a seguir se aplicam à janela Compor e-mail:

- Um agente pode criar vários rascunhos de e-mail.
- Um agente pode ter uma janela Compor e-mail aberta por vez. O sistema exibirá uma mensagem se um agente tentar abrir outra janela Compor e-mail enquanto a primeira janela Compor e-mail ainda estiver aberta.

Tradução automática

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

- Um agente deve fechar manualmente uma janela Compor e-mail antes de abrir uma nova janela.
- A janela Compor e-mail pode ser redimensionada.

Recolher e expandir o cabeçalho do e-mail

O cabeçalho do e-mail inclui os seguintes campos:

- **Para**
- **Cc**
- **Cco**
- **Assunto**

Você pode expandir e recolher o cabeçalho do e-mail conforme necessário selecionando os ícones de expandir cabeçalho ( ) e recolher cabeçalho ( ).

Quando o cabeçalho do e-mail estiver expandido, você poderá editar as informações nesses campos. Quando o cabeçalho do e-mail está recolhido:

- Os nomes nos campos **Para**, **Cc**e **Cco** são combinados em uma linha. Se houver uma longa lista de destinatários, alguns dos nomes serão substituídos por "e mais".
- O assunto é exibido em uma segunda linha.
- Os campos não são editáveis.

Quando você cria um novo e-mail ou encaminha um e-mail, o cabeçalho é expandido por padrão e exibe os campos **Para** e **Assunto**. Se você expandir os campos **Cc** e **Cco**, o ícone de cabeçalho de recolhimento será exibido.

Quando você responde a um e-mail, o cabeçalho é recolhido por padrão. Expandir o cabeçalho mostra todos os campos que contêm informações.

Ícones do rodapé da caixa de diálogo sem modelo de Compor e-mail

Vários ícones aparecem no rodapé da caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail que você pode usar ao criar rascunhos de e-mail.

Ícones do rodapé

Ícone	Descrição
Descartar rascunho ( )	Selecione este ícone para excluir o rascunho atual. Em seguida, confirme a ação de exclusão na mensagem de confirmação resultante.
Aplicar modelo ( )	Selecione este ícone para exibir uma lista de modelos disponíveis. Você pode selecionar um modelo na lista ou pesquisar um modelo específico. A lista pode exibir até 10 modelos. A seleção de um modelo aplica esse modelo ao e-mail de rascunho. **Nota:** Se nenhum modelo estiver disponível, o ícone não aparecerá no rodapé.

Tradução automática

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

Ícones do rodapé

Ícone	Descrição
Exibir rascunhos ( )	Selecione este ícone para exibir uma lista com e-mails de rascunho recentes, bem como ações relacionadas a e-mail. Você pode selecionar um rascunho de e-mail na lista para exibir esse rascunho na janela Compor e-mail. As ações relacionadas ao e-mail incluem: • **Gerenciar rascunhos**: exibe a janela pop-up Gestão de rascunhos, que inclui uma lista de rascunhos de e-mail. Selecione um rascunho para exibir o conteúdo na janela Compor e-mail. Você também pode excluir rascunhos de e-mail nesta janela pop-up. • **Criar novo e-mail**: cria um novo rascunho de e-mail na janela Compor e-mail.
Anexar arquivo ( )	Selecione este ícone para anexar arquivos a um rascunho de e-mail **Do computador** ou **Do registro**. Depois de anexar um ou mais arquivos, você pode ocultar ou mostrar os anexos.

Carregamento automático do rascunho de e-mail mais recente

A caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail é aberta com o último rascunho de e-mail salvo. Quando um usuário seleciona **Escrever** > **Compor E-mail**, a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail é aberta e exibe este rascunho mais recente. Se não houver rascunhos recentes para o caso atual, o sistema carregará um novo rascunho. Esta propriedade está habilitada por padrão.

Nota: Este recurso é controlado pelas propriedades do componente no Construtor de IU. Essas propriedades estão localizadas na guia Configurar na seção Avançado:

- **Carregar rascunho mais recente**: quando habilitado, o sistema carrega o rascunho de e-mail mais recente.
- **SYS ID**: defina esta propriedade como -1.

Quando a propriedade está habilitada e um sys_id específico é passado para o cliente de e-mail, o sistema pode carregar o rascunho de e-mail na caixa de diálogo sem modelo de composição de e-mail.

Atalhos do teclado para página de caso de linha de frente

Use atalhos do teclado para criar comentários, anotações de trabalho e e-mails rapidamente ao usar a página de casos de linha de frente em Espaço configurável do CSM.

Ao compor um e-mail, o uso da tecla de atalho permite compor um e-mail em uma subguia.

Ao redigir um comentário ou anotação de trabalho:

Tradução automática

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

- Se você tiver uma anotação de trabalho em andamento, o uso do atalho do teclado exibirá a anotação de trabalho existente.
- Se você tiver um comentário em andamento, o uso do atalho do teclado exibirá o comentário existente.

Atalhos do teclado

Ação	Atalho do teclado do Windows	Atalho de teclado do Mac
Compor um e-mail	Control+Alt+e	Comando+Opção+e
Redigir um comentário	Shift+Alt+c	Shift+Opção+c
Redigir uma anotação de trabalho	Shift+Alt+w	Shift+Opção+w

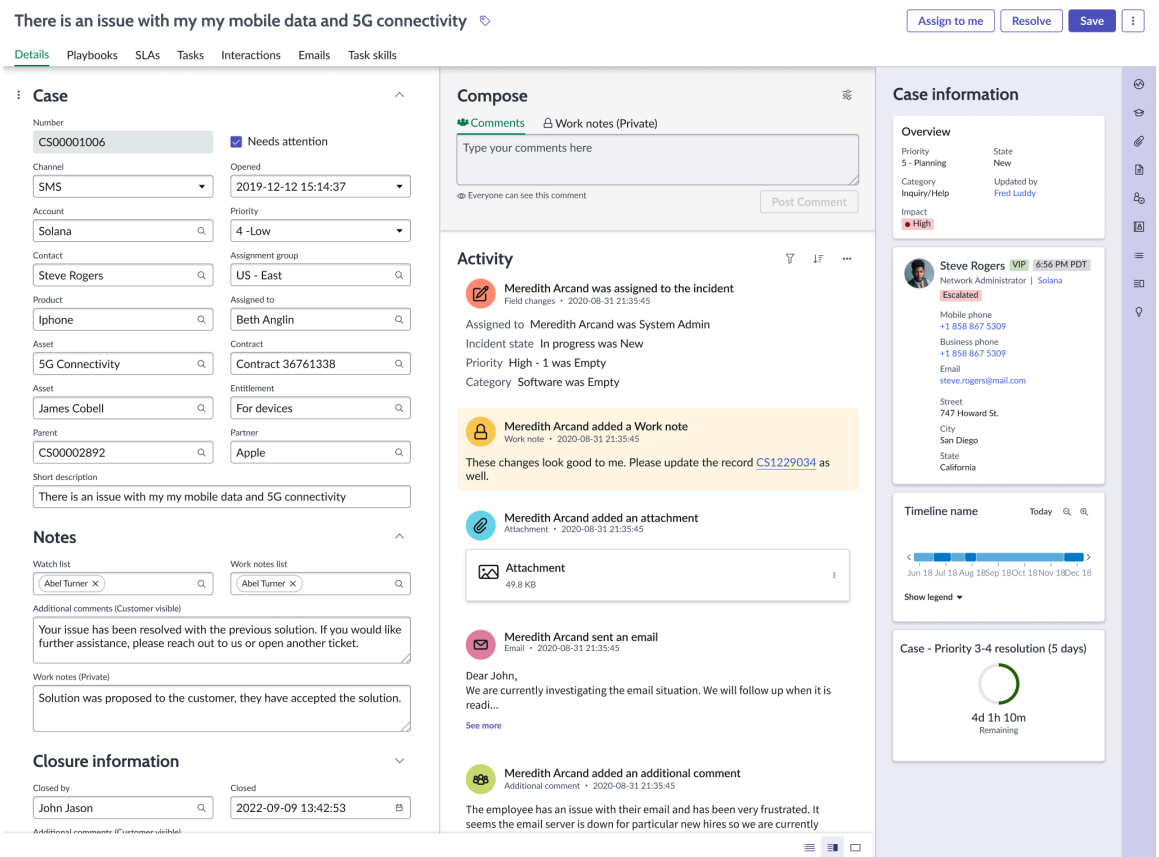
Para obter mais informações, consulte Atalhos de teclado do Next Experience .

Página de registro padrão do CSM

A página de registro padrão do CSM fornece recursos e funcionalidades de gestão de casos do CSM e permite que os agentes criem, monitorem e resolvam casos.

A página de registro padrão do CSM inclui a estrutura básica de uma página de registro, incluindo informações de registro, uma interface de comunicação e sugestões para resolução de problemas. Essa página também é conhecida como página de registro padrão.

Página de registro padrão do CSM



A página de registro padrão do CSM está incluída na experiência do espaço configurável do CSM/FSM.

Tradução automática

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

Recurso de registro de presença

A página de registro padrão do CSM e a página de registro de interação do CSM incluem o recurso de registro de presença. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e facilita a colaboração.

O componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Clique no ícone de número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Presença do usuário .

Recurso de modelos de e-mail

A página de registro padrão do CSM inclui o recurso Modelos de e-mail. Espaço configurável do CSM páginas que usam a página de registro padrão do CSM incluem a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual.

Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar facilmente a mensagens de e-mail no painel Compor em registros de caso. Esses valores padrão podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar modelos de e-mail navegando até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail** e selecionando **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de cliente de e-mail .

Os agentes podem usar este recurso para fazer o seguinte:

- Exibir modelos de e-mail disponíveis.
- Selecione um modelo de e-mail para exibir os detalhes do modelo.
- Aplique o modelo selecionado a um e-mail no painel Compor.

Para obter mais informações, consulte Compor um e-mail a partir de um modelo de e-mail.

Criação de e-mails e aplicação de modelos de e-mail

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar e-mails a partir de registros de casos das seguintes maneiras:

- Ao selecionar **E-mail** na parte superior do fluxo de atividades para abrir o componente Compor e-mail.
- Ao selecionar o menu Mais ações ( ) na barra de atividades do caso e selecionar **Compor e-mail** para abrir um e-mail de rascunho em uma nova guia.

Ao criar e-mails, os agentes podem aplicar modelos para adicionar conteúdo aos e-mails de rascunho, como a linha de assunto e o corpo da mensagem. Para aplicar um modelo:

1. Selecione o ícone Aplicar modelos de e-mail ( ) no rodapé de e-mail de composição.

   O sistema exibe uma lista de modelos disponíveis. Ele não exibe mensagens rápidas ou modelos de resposta.

Tradução automática

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

2. Selecione um modelo na lista. Você também pode pesquisar um modelo específico.

   O sistema adiciona o conteúdo do modelo ao corpo do e-mail.

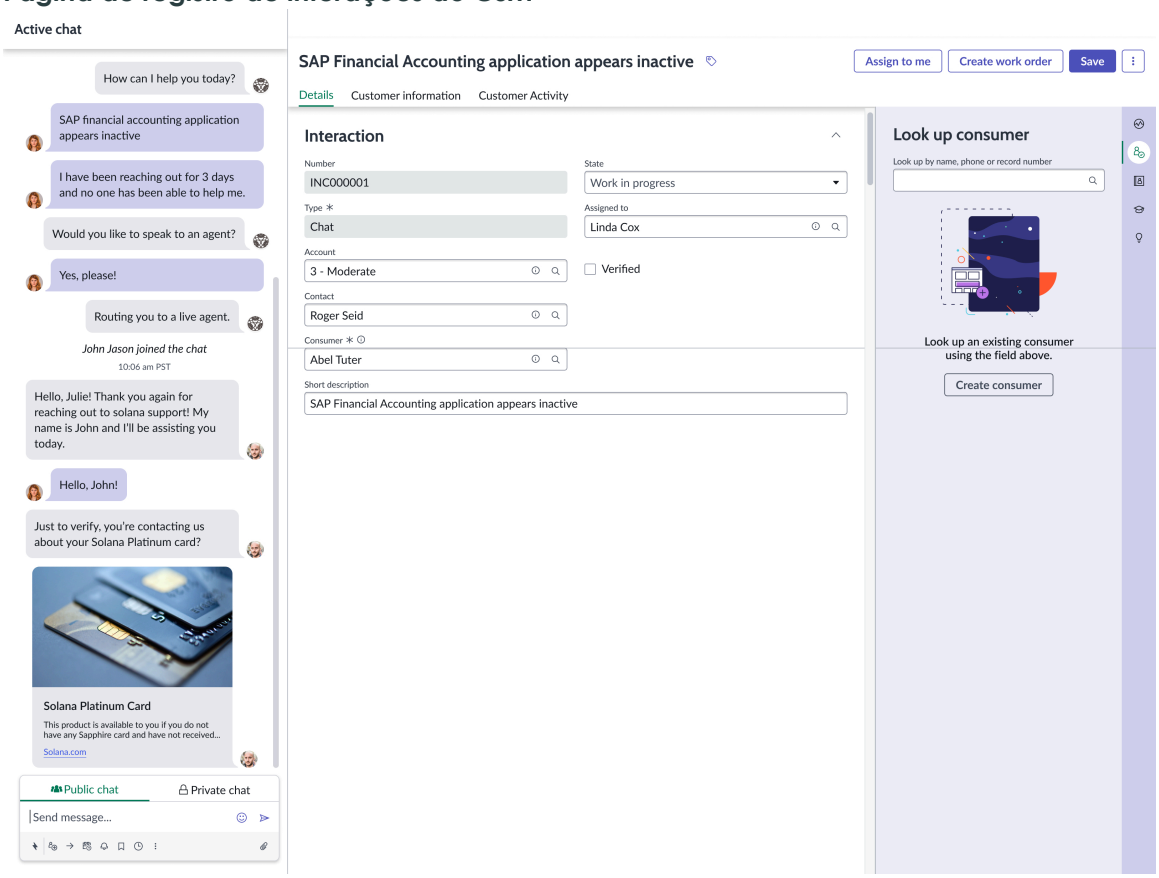
Nota: Se nenhum modelo estiver disponível, o ícone não aparecerá no rodapé.

Página de registro de interações do CSM

A página de registro de interação do CSM fornece recursos e funcionalidades de gerenciamento de interações do CSM e permite que os agentes aceitem e respondam a bate-papos ao vivo, chamadas e mensagens SMS.

A página de registro de interação do CSM fornece a estrutura básica para um registro de interação, incluindo informações de interação e resultados de pesquisa relacionados.

Página de registro de interações do CSM



A página de registro de interação do CSM está incluída na experiência do espaço configurável do CSM/FSM.

Recurso de registro de presença

A página de registro padrão do CSM e a página de registro de interação do CSM incluem o recurso de registro de presença. Este recurso permite que os agentes vejam outros usuários que estão exibindo o mesmo registro e facilita a colaboração.

O componente de presença do usuário exibe um ícone no cabeçalho do formulário que mostra o usuário que está exibindo o registro no momento. Para três ou mais usuários, o componente exibe dois ícones mais um número que representa usuários adicionais.

- Passe o mouse sobre um ícone para ver mais informações sobre um usuário.
- Clique no ícone de número para ver mais informações sobre os usuários adicionais.

Tradução automática

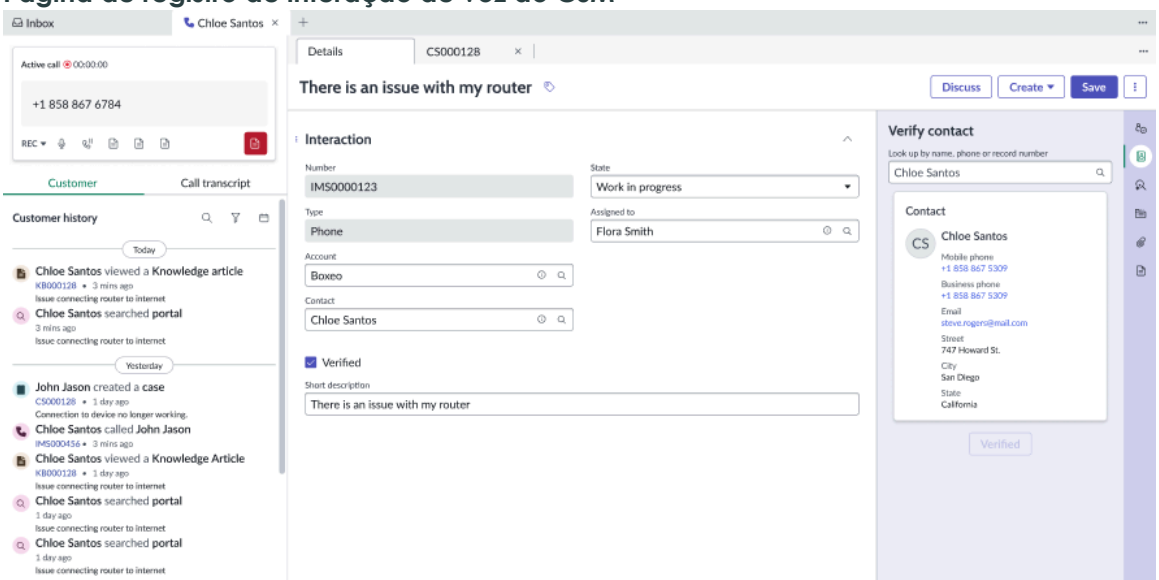
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Presença do usuário .

Página de registro de interação de voz do CSM

A página de registro de interação de voz do CSM fornece um componente que os clientes podem usar para integração com provedores de Central de contato como serviço (CCaaS) e uma interface que os agentes podem usar para lidar com chamadas telefônicas de clientes.

Página de registro de interação de voz do CSM



A página de registro de interação de voz do CSM permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativa em Espaço configurável do CSM. Usando os controles de chamada CCaaS integrados na página, os agentes podem fazer o seguinte:

- Aceite chamadas diretamente da caixa de entrada do agente.
- Gerencie transferências de chamadas e conferências.
- Coloque as chamadas em espera e no mudo.

Para obter mais informações sobre a integração com provedores de CCaaS, consulte os seguintes tópicos:

- Componente de controles de interação
- Configuração do OpenFrame

Estrutura da página

A página de registro de interação de voz do CSM é composta por duas páginas diferentes:

- Página de registro de interação de voz do CSM
- Página de controle de interação

As páginas aparecem juntas e ficam visíveis para os agentes para interações telefônicas quando a configuração do OpenFrame está habilitada.

A página de controle de interação aparece no painel esquerdo e inclui os seguintes componentes:

Tradução automática

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

- Componente de controles de interação (ICC): permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativa.
- Componente de histórico do cliente: exibe informações de histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação.
- Transcrição de chamada em tempo real: exibe o texto da transcrição de chamada quando um registro de conversa está presente para a interação.

Nota: A transcrição de chamadas em tempo real requer configuração adicional.

A página de registro de interação de voz do CSM inclui os seguintes componentes:

- Formulário Interação
- Barra de ação
- componente do painel lateral contextual

Plug-in

O modelo de página de registro de interação de voz do CSM e a variante de página estão incluídos na aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace).

O modelo de página de registro de interação de voz do CSM e a variante de página estão disponíveis para os usuários quando o plug-in do componente de controles de interação (com.app_interaction_control) está instalado.

O plug-in do Componente de controles de interação tem as seguintes dependências:

- com.app_openframe_store
- com.sn_component_workspace_openframe

Modelo de registro de interação de voz do CSM

O modelo de registro de interação de voz do CSM permite que os clientes criem variantes da página de registro de interação de voz e as personalizem conforme necessário. Este modelo inclui exibições personalizáveis para diferentes provedores de CCaaS, bem como atualizações e notificações em tempo real.

As páginas de registro e as variantes de página criadas com este modelo permitem que os agentes gerenciem chamadas telefônicas com clientes e usuários externos e exibam informações que ajudam os agentes a resolver problemas. Use este modelo para personalizar e estender a funcionalidade do CSM em relação à gestão de interações telefônicas. Além disso, você pode configurar um provedor de CCaaS para integrar recursos como transcrição de chamadas.

Variante da página de registro de interação de voz do CSM

A variante da página de registro de interação de voz do CSM está incluída no plug-in CSM Configurable Workspace e tem uma dependência no plug-in do componente de controles de interação. Esta variante de página está disponível para usuários com os controles de interação habilitados. Para obter mais informações, consulte Configuração do OpenFrame.

Esta variante de página inclui as seguintes configurações.

Tradução automática

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

Configurações da variante da página de registro de interação de voz do CSM

Configuração	Descrição
Ativo	Habilitar a caixa de seleção **Ativo** disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A variante da página de registro de interação de voz do CSM está inativa por padrão. A configuração ativa combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página de registro de interação de voz do CSM é -2000.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A variante da página de registro de interação de voz do CSM tem as seguintes condições: • **tabela = interação**: limita o uso da variante da página de interação de voz do CSM aos registros da tabela Interação [interação]. • **csm.interactionRecordValid = verdadeiro**: verifica se o registro de interação está disponível no banco de dados. • **csm.interactionType = phone**: verifica se o campo **Tipo** no registro de interação está definido como telefone. • **csm.interactiveControlsEnabled = verdadeiro**: consulta o registro de configuração do OpenFrame e verifica o seguinte: ◦ O campo **Habilitar controles de interação** está habilitado. ◦ O usuário pertence ao grupo selecionado no campo **Grupo de usuários**. Se todas essas condições forem atendidas, o sistema exibirá a variante da página de registro de interação de voz do CSM.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A página de registro de interação de voz do CSM não tem um público definido. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.

Tradução automática

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

3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **a página de registro de interação de voz do CSM**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Componentes da página de registro de interação de voz do CSM

A página de registro de interação de voz do CSM inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Cabeçalho do formulário	O título do formulário exibe a descrição resumida da interação e também inclui a barra de ação e os marcadores de registro.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usar os marcadores para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de interação por telefone. • **Criar**: crie registros relacionados à interação, como casos, incidentes, solicitações e consumidores. • **Salvar**: salva as mudanças no registro de interação. • **Mais ações**: execute ações adicionais, como iniciar uma discussão e associar um registro. **Nota:** As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.
Componente de controles de interação (ICC)	O componente de controles de interação permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativa. Os agentes podem usar o componente para gerenciar chamadas de clientes diretamente da caixa de entrada. Para obter mais informações, consulte Configuração do OpenFrame.
Componente de histórico do cliente	O componente Histórico do cliente exibe informações de histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das seleções de campo no registro de interação. Este componente também pode exibir a transcrição de chamadas em tempo real. **Nota:** A transcrição de chamadas em tempo real requer configuração adicional.
Detalhes da interação	Os detalhes da interação incluem informações sobre a interação, incluindo a conta e o contato, uma descrição resumida e o estado do registro.

Tradução automática

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

Componente	Descrição
Componente do painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página de registro de interação de voz do CSM inclui as seguintes guias. • Pesquisa de ações recomendadas • Listas relacionadas • Anexos • Modelos de formulário

Componente de controles de interação (ICC)

O componente de controles de interação aparece na parte superior do painel esquerdo da página de registro de interação de voz do CSM. Este componente permite que os provedores de CCaaS exibam integrações de voz nativa. Os agentes podem usar o componente para gerenciar chamadas de clientes diretamente da caixa de entrada.

A página de registro de interação de voz do CSM com o componente ICC é exibida quando as seguintes condições são atendidas:

- A interação é do tipo telefone.
- O campo **Habilitar controles de interação** no registro de Configuração do OpenFrame está habilitado.
- O agente pertence ao **grupo de usuários** selecionado no registro de configuração do OpenFrame.
  - Se um grupo de usuários for selecionado no registro de configuração, somente os agentes pertencentes a esse grupo poderão ver a página de registro de interação de voz do CSM.
  - Se nenhum grupo for selecionado, todos os agentes poderão ver a página de registro de interação de voz do CSM.

Para obter mais informações sobre a integração com provedores de CCaaS, consulte os seguintes tópicos:

- Componente de controles de interação
- Configuração do OpenFrame

Componente de histórico do cliente

O componente Histórico do cliente aparece abaixo do Componente de controles de interação no painel esquerdo. Este componente está incluído com o plug-in Central do cliente, que é ativado como parte da aplicação Espaço configurável do CSM.

O componente Histórico do cliente inclui a guia **Cliente**. Esta guia exibe informações de histórico do cliente, consumidor ou conta, dependendo das informações do cliente fornecidas no registro de interação. Essa guia também inclui um campo de pesquisa, um filtro e um seletor de intervalo de datas que os agentes podem usar para encontrar informações específicas no histórico.

Tradução automática

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

Informações da guia Cliente

Informações do registro de interação	Informações da guia Cliente
As informações do cliente são fornecidas	Quando um cliente é selecionado no registro de interação e o histórico do cliente está disponível, o histórico do cliente é exibido na guia Histórico do cliente. Se o histórico do cliente não estiver disponível, a guia Histórico do cliente exibirá uma mensagem informando que ainda não há atividade.
As informações do cliente não foram fornecidas	Quando um cliente não é selecionado no registro de interação, a guia Histórico do cliente exibe uma mensagem sugerindo vincular a um cliente.
As informações da conta foram fornecidas	Quando uma conta é selecionada no registro de interação, o histórico da conta é exibido na guia Histórico do cliente.

Atualizando as informações de histórico do cliente:

- Quando um agente seleciona um cliente diferente no registro de interação e salva o registro, o agente precisa selecionar **Atualizar** no componente Histórico do cliente para atualizar as informações. O agente também pode atualizar a página de registro.
- Se houver uma nova atividade enquanto a página estiver aberta, o agente precisará atualizar o componente Histórico do cliente ou a página de registro para exibir a nova atividade na guia Histórico do cliente. Por exemplo, se o agente selecionar **Criar caso** no registro de interação.

Transcrição de chamada em tempo real

O componente Histórico do cliente pode ser configurado para exibir uma guia **Transcrição de chamada**, que mostra a transcrição da chamada em tempo real.

- Esta guia exibe o texto da transcrição da chamada quando um registro de conversa está presente para a interação.
- Esta guia exibe o texto a seguir quando um registro de conversa não está presente para o registro de interação: Transcrição de chamada ainda não disponível.

A guia Transcrição de chamada ficará visível para os usuários se configurada na aplicação do provedor associada à interação.

Componente da barra de ação

O componente da barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de interação por telefone.

Nota: As ações específicas disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário e outros atributos.

Tradução automática

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

- **Criar**: crie registros relacionados à interação.
  - **Criar caso**: cria um novo registro de caso em uma subguia e adiciona o registro às listas relacionadas a Tarefas relacionadas e Casos em aberto.
  - **Criar incidente**: cria um novo registro de incidente em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Criar solicitação**: cria um novo registro de solicitação em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Criar problema**: cria um novo registro de problema em uma subguia e adiciona o registro à lista relacionada Tarefas relacionadas.
  - **Criar consumidor**: cria um novo registro de consumidor em uma subguia e adiciona o registro à lista de consumidores.
- **Salvar**: salva as mudanças no registro de interação.
- **Mais ações**: execute ações adicionais, como iniciar uma discussão e associar um registro.
  - **Discutir**: abre uma janela pop-up para iniciar uma discussão na barra lateral.
  - **Associar registro**: abre um novo registro em uma subguia que o agente pode usar para vincular um registro à interação atual. Este novo registro é exibido na lista relacionada Tarefas relacionadas.

A página de registro de interação de voz do CSM é compatível com ações dos seguintes plug-ins do Customer Service Management e Espaço configurável do CSM :

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espaço do CSM (com.snc.agent_workspace.csm)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Atendimento ao cliente with Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de horas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, precisará adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página de registro de interação de voz do CSM. Para obter mais informações, consulte as etapas de configuração neste tópico: Configuração da barra de ação da página de caso de linha de frente.

Componente do painel lateral contextual

A página de registro de interação de voz do CSM inclui o componente do painel lateral contextual, que fornece aos agentes a seguinte funcionalidade.

Guias da página de registro de interação de voz do CSM no painel lateral contextual

Aba	Descrição
Ações recomendadas	A guia Ações recomendadas inclui a funcionalidade Pesquisa com IA. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente.

Tradução automática

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

Guias da página de registro de interação de voz do CSM no painel lateral contextual

Aba	Descrição
	O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida da interação. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir palavras-chave de pesquisa diferentes e repetir a pesquisa. Na lista de resultados de pesquisa, os agentes podem selecionar uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. Dependendo do tipo de origem, os agentes podem fazer o seguinte: • Abra um artigo na exibição completa em uma subguia. • Sinalize um artigo. • Marque um artigo como útil. • Solicite um item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Usar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos. **Nota:** O uso de Ações recomendadas no painel lateral contextual requer a aplicação Ações recomendadas (sn_cs_nb_action), que está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.
Listas relacionadas	A guia Listas relacionadas fornece acesso às listas relacionadas à interação. A página de registro de interação de voz do CSM incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato de acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandidos, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. A página de registro de interação de voz do CSM inclui as seguintes listas relacionadas: • Tarefas relacionadas • Interações recentes • Casos em aberto
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nessa guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os

Tradução automática

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

Guias da página de registro de interação de voz do CSM no painel lateral contextual

Aba	Descrição
	agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.

Configuração do OpenFrame

A variante da página de registro de interação de voz do CSM está incluída na aplicação CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Esta variante de página está disponível para usuários quando:

- O plug-in do Componente de controles de interação (com.app_interaction_control) está instalado.
- Os controles de interação na configuração do OpenFrame estão habilitados.

Conclua as seguintes etapas para habilitar os controles de interação:

1. Navegar até **Tudo** > **OpenFrame** > **Configurações**.
2. Selecione um registro de configuração. Por exemplo, selecione **CTI**.
3. Marque a caixa de seleção **Habilitar controles de interação** para habilitar os controles de interação do OpenFrame.
4. Selecione um grupo na coluna **Grupo de usuários** disponível e mova-o para a coluna **Selecionado**. Este é o grupo de usuários ao qual a configuração do OpenFrame se aplica.
5. Desbloqueie o campo URL e adicione um URL de terceiros.

   Você pode obter esse URL com o administrador do provedor da central de contato.
6. Selecione **Atualizar**.

Quando as condições a seguir são atendidas, o agente vê a página de registro de interação de voz do CSM com o Componente de controles de interação e o componente da guia Histórico do cliente.

- A interação é do tipo telefone.
- O campo **Habilitar controles de interação** no registro de Configuração do OpenFrame está habilitado.
- O agente pertence ao **grupo de usuários** selecionado no registro de configuração do OpenFrame.

O agente pode alternar entre interações telefônicas e interações de bate-papo. Se uma interação for do tipo bate-papo, o agente verá a página de registro padrão do CSM.

Criação de páginas e variantes de página

Você pode criar novas páginas ou personalizar as páginas existentes no Construtor de IU para exibir a tabela e registrar informações no espaço configurável do CSM.

Ao criar uma página no Construtor de IU, você tem a opção de criar uma página do zero, criar uma página a partir de um modelo ou duplicar e modificar uma variante de página.

Terminologia do Construtor de IU

A tabela a seguir descreve a terminologia do Construtor de IU em relação a experiências de espaço, páginas e variantes de página e modelos de página.

Tradução automática

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

Terminologia do Construtor de IU

Termo	Descrição
Experiência do espaço	Uma experiência de espaço no Construtor de IU é uma coleção de páginas da Web. Os usuários usam essas páginas para interagir com uma aplicação. Uma experiência de espaço inclui configurações de experiência, rotas, variantes de página e o público e as condições necessárias para cada variante. Uma experiência de espaço reside em um URL específico. Quando um administrador cria uma experiência de espaço, ele define o endereço da Web para a experiência e a página inicial que a experiência usa.
Página	Uma página é uma coleção de layouts e componentes que exibem informações em um espaço. • Uma página tem um nome exclusivo. • Uma página tem uma URL exclusiva. A página tem conteúdo que reside nesta URL. • Uma página inclui componentes que exibem dados de tabelas e registros.
Variante de página	Uma variante de página é uma versão de uma página que tem configurações exclusivas, incluindo público, condições e ordem. • Os administradores podem criar variantes de páginas para direcionar experiências para diferentes públicos no mesmo URL. • Quando um usuário abre um URL de página, a variante que ele vê é baseada nessas configurações. Você pode criar uma variante de página se quiser usar a mesma página e fazer pequenas mudanças para um público diferente. Por exemplo, você pode criar uma página principal para agentes de atendimento ao cliente e uma variante dessa página principal para gerentes de atendimento ao cliente.
Modelo de página	Um modelo de página fornece uma estrutura base para uma página que você pode personalizar para atender às suas necessidades. Usar um modelo de página pode ajudar a criar páginas mais rapidamente e manter as páginas consistentes em uma experiência. Os modelos de página podem incluir componentes, recursos de dados e um layout.

Tradução automática

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

Métodos para criar páginas e variantes de página

Existem maneiras diferentes de criar páginas e variantes de página em Construtor de IU.

Métodos para criar páginas e variantes de página

Método	Descrição
Criar uma página a partir do zero	Ao criar uma página do zero, você começa com uma página em branco e seleciona layouts e componentes que orientam o usuário em uma experiência. Os componentes são como blocos de construção que você pode adicionar à página e personalizar para criar a funcionalidade da página.
Criar uma página a partir de modelo	Ao criar uma página a partir de um modelo, você começa com uma estrutura de base, incluindo layouts e componentes. A partir deste ponto de partida, você pode personalizar a página para atender às suas necessidades. Ao criar uma página a partir de um modelo: • A página fica ativa automaticamente. • A página inclui configurações básicas. • A primeira variante da página também é criada. Você pode adicionar configurações como condições e público à variante. Por exemplo, quando você cria uma página a partir do modelo de página de caso de linha de frente, a página inclui somente configurações básicas. Ele não inclui as mesmas configurações que a variante da página de caso de linha de frente que é fornecida pronta para uso.
Criar uma variante de página	Ao criar uma variante de página, você cria uma variação de uma página que existe no mesmo caminho. Quando você cria uma página duplicando uma variante, a nova página herda as configurações da variante. Ao criar uma variante de página, você pode direcionar uma experiência para um público específico e adicionar condições que determinam quando a variante é mostrada. • O público determina quem usa a variante de página. Por exemplo, você pode limitar o público a uma função de usuário específica. • As condições determinam quando uma página é mostrada. Por exemplo, você pode adicionar uma condição para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso.

Para obter mais informações sobre como personalizar páginas de registro, consulte Gerenciar páginas e variantes de página do Construtor de IU .

Tradução automática

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

Como determinar qual página usar

Cada página de registro tem um número de ordem. O espaço configurável do CSM usa a página de registro ativa com o número de ordem mais baixo como página padrão. Quando o sistema exibe um registro no espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

Além disso, o sistema verifica as configurações da página nesta ordem:

1. Condições (ou seja, tabela)
2. Público (as funções do usuário que têm acesso à página)

Se uma variante de página não tiver funções de usuário atribuídas, todas as funções poderão acessá-la.

Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.

Definir ordem da página de registro

Defina o número de ordem de uma página de registro e ative a página de registro para determinar a página padrão para exibir registros no espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada página de registro tem um número de ordem e também pode ser definida como ativa ou inativa. A página de registro ativa com o número de ordem mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro no espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro.

Valores da ordem da página de registro

Página de registro	Ordem
Registro padrão	0
Página de registro de interação	100
Página de registro padrão do CSM	-1000
Página de registro de interações do CSM	-1000
Página de caso de linha de frente	1000

Para usar uma página diferente como página padrão, você precisa alternar manualmente das páginas existentes para as novas páginas, alterando o número de ordem das páginas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Selecione a página desejada na lista de variantes, por exemplo, **página de registro padrão do CSM**.
4. Defina a ordem das páginas.

Tradução automática

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

a. Selecione o menu de ações adicionais da página e selecione **Editar condições**.

b. Insira um valor no campo **Ordem**.

c. Selecione **Save** (Salvar).

5. Ative a página.

a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.

b. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.

c. No campo **Painel do administrador**, abra o registro Configuração do app de UX: CSM/FSM Configurable Workspace App Config.

d. Localize a página na lista relacionada Telas de UX.

e. Defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Personalizar uma página de registro

Para personalizar uma página de registro, você primeiro cria uma variante, ou cópia, da página e, em seguida, faz mudanças na variante.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Selecione a página desejada na lista **Página**.
   Por exemplo, selecione **Página de registro**.
4. Selecione a página de registro padrão desejada na lista Variantes.
   Por exemplo, selecione **a página de registro padrão do CSM**.
5. Selecione o menu de ações adicionais para esta página e selecione **Duplicar** para criar uma cópia da variante de página.
6. Renomeie a cópia da variante de página.

a. Selecione a cópia da variante de página na lista Variantes.

b. Selecione o menu de ações adicionais para esta página e escolha **Editar configurações da variante de página**.

c. Insira um novo nome no campo **Nome da variante**.

d. Selecione **Salvar**

7. Agora você pode personalizar a variante de página.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos do Construtor de IU:
   - Trabalhar com páginas
   - Trabalhar com componentes
   - Layouts no Construtor de IU
8. Para excluir uma variante de página:

Tradução automática

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

a. Localize a variante de página a ser excluída na lista **Páginas e variantes**.

b. Selecione o menu de ações adicionais para esta variante de página e selecione **Excluir variante**.

c. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Excluir**.
O sistema remove a variante de página da lista **Páginas e variantes**.

Configurar a barra de ação da página de caso de linha de frente

Configure a barra de ação na página Caso de linha de frente para incluir ações de outros plug-ins.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página de caso de linha de frente oferece suporte a ações dos seguintes plug-ins do Customer Service Management e do espaço configurável do CSM:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- CSM/FSM Configurable WS Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- Espaço do CSM (com.snc.agent_workspace.csm)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request)
- Registro de horas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording)
- Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience

Se você estiver usando plug-ins adicionais, siga as etapas nesta tarefa para adicionar as ações desses plug-ins à barra de ação da página de caso de linha de frente. Você pode adicionar ações das seguintes maneiras:

- Adicione ações a um grupo de layouts existente (etapa 2).
- Crie um novo grupo de layouts e adicione ações a esse grupo (etapas 3 e 4).
- Adicione ações diretamente à barra de ação (etapa 5).

Procedimento

1. Verifique se a ação de IU ou a ação declarativa tem um registro correspondente na tabela Ações de formulário de UX (sys_ux_form_action).
   a. Insira **sys_ux_form_action.list** no navegador de aplicações e pressione Enter.
   b. Pesquise a ação de formulário desejada na lista Ações de formulário de UX.
   c. Crie um registro de ação de formulário se ele não existir.
2. Opcional: Adicione a ação a um grupo de layouts existente.
   Você pode criar um novo grupo de layouts e adicionar a ação a esse grupo (consulte a etapa 3). Por padrão, a página Caso de linha de frente oferece suporte a três grupos: Compor, Criar e Gerenciar.

Tradução automática

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

a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Grupos de layout de ação de formulário** e selecione um grupo.

b. Selecione o ícone de cadeado ao lado do campo **Ações**, adicione a ação desejada na lista Ações de formulário de UX disponíveis e selecione **Salvar**.

3. Opcional: Crie um novo grupo de layouts.

a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Grupos de layout de ação de formulário** e selecione **Novo**.

b. Insira um nome para o grupo de layouts no campo **Nome**.

c. Selecione o ícone de cadeado ao lado do campo **Ações**, adicione a ação desejada na lista Ações de formulário de UX disponíveis e selecione **Salvar**.

Como este é um novo grupo, você precisa adicioná-lo ao layout de página de caso de linha de frente (consulte a etapa 4).

4. Se você criou um novo grupo de layouts na etapa 3, adicione o grupo ao layout de página de caso de linha de frente.

a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Layouts de ação de formulário**.

b. Selecione o layout Ações de caso de linha de frente.

c. Selecione **Novo** na lista relacionada Itens de layout de ação de formulário de UX.

d. Na nova página de registro, defina **o Tipo de item** como Grupo e defina **Grupo** como o grupo criado na etapa 3.

e. Preencha o restante dos campos no formulário e selecione **Salvar**.

5. Opcional: Para adicionar uma ação diretamente na barra de ação:

a. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Layouts de ação de formulário**.

b. Selecione o layout Ações de caso de linha de frente.

c. Selecione **Novo** na lista relacionada Itens de layout de ação de formulário de UX.

d. Na nova página de registro, defina **o Tipo de item** como Ação e defina **Ação** como a Ação de formulário de UX desejada.

e. Preencha o restante dos campos no formulário e selecione **Salvar**.

Espaço configurável do CSM modelos de página

Um modelo de página é um plano gráfico de uma página de registro que você pode usar para criar uma nova página ou variante de página em Construtor de IU.

Um modelo de página pode incluir componentes, recursos de dados, pontos de extensão e um layout. Ao criar uma página ou uma variante de página a partir de um modelo de página, você começa a partir de uma estrutura base que pode ser personalizada para atender às suas necessidades.

Selecione um dos modelos Espaço configurável do CSM ao criar uma nova página ou uma nova variante de página em Construtor de IU.

Modelos de espaço configurável do CSM

Modelo	Descrição
Modelo de registro padrão do CSM	O modelo de registro padrão do CSM inclui recursos e funcionalidades de gestão de casos do CSM e permite que os agentes criem, monitorem e resolvam casos. Use este

Tradução automática

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

Modelos de espaço configurável do CSM

Modelo	Descrição
	modelo se quiser personalizar e estender a funcionalidade do CSM em relação à gestão de casos.
Modelo de registro de interação do CSM	O modelo de registro de interação do CSM inclui os recursos e a funcionalidade de gerenciamento de interações do CSM. Essa exibição permite que os agentes aceitem e respondam a bate-papos ao vivo, chamadas e mensagens SMS. Use este modelo se quiser personalizar e estender a funcionalidade do CSM em relação à gestão de interações.
Modelo de página de caso de linha de frente	O modelo de página de caso de linha de frente fornece uma exibição simplificada de caso que permite que os agentes reúnam contexto, categorizem casos e forneçam respostas rápidas aos clientes. Este modelo se concentra na funcionalidade essencial de que os agentes precisam, incluindo: • Como pesquisar e verificar informações do cliente • Verificando o fluxo de atividades • Exibição de informações relacionadas • Como pesquisar artigos de conhecimento

Para obter mais informações, consulte Criação de uma página a partir de um modelo na documentação Construtor de IU.

Recurso de registro de presença

As páginas que você cria a partir do modelo de página de registro do CSM e dos modelos de página de registro de interação do CSM têm o recurso de presença de registro disponível. Este recurso permite que você veja os usuários que estão exibindo um registro no momento. Para obter mais informações, consulte Componente de presença do usuário.

Como usar a Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM

Use a aplicação ServiceNow® Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM.

A partir da versão Utah, a aplicação Pesquisa com IA substitui a aplicação de pesquisa Zing por Espaço configurável do CSM. Para oferecer suporte a este recurso, as configurações de pesquisa do Zing foram migradas para a Pesquisa com IA.

Use o campo de pesquisa da Navegação unificada em Espaço configurável do CSM para pesquisar informações. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados da aplicação Espaço **configurável do CSM/FSM**. As diferentes configurações de pesquisa são baseadas em tabelas diferentes.

Para obter mais informações sobre como usar a Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM, consulte Pesquisa com IA para Next Experience .

Configurações da aplicação de pesquisa

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em uma aplicação da Now Platform. A

Tradução automática

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

configuração da aplicação de pesquisa **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** é fornecida com a aplicação da loja CSM Configurable Workspace.

Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

Origens indexadas da Pesquisa com IA

As origens indexadas refletem em qual conteúdo os usuários podem pesquisar. A aplicação da Store do espaço configurável do CSM adiciona origens indexadas da Pesquisa com IA para as seguintes tabelas:

- Conta [customer_account]
- Caso [sn_customerservice_case]
- Consumidor [csm_consumer]
- Contato [customer_contact]
- Item de linha do pedido [csm_order_line_item]
- Pedido [csm_order]

Guias de navegação

As guias de navegação aparecem na parte superior da página de resultados da pesquisa e são opções de filtro estático que você pode usar para filtrar os resultados por origem indexada. A configuração da aplicação de pesquisa **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** inclui as seguintes guias de navegação:

- Tudo
- Casos
- Contas
- Contatos
- Consumidores
- Pedidos
- Itens de linha do pedido
- Locais

Para obter informações sobre como criar guias de navegação, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Aspectos

Aspectos são opções de filtro dinâmico que você pode usar para refinar os resultados da pesquisa por valor de campo. A configuração da aplicação de pesquisa **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** inclui os seguintes aspectos:

- Estado
- Prioridade
- Grupo de atribuição
- Produto
- Conta
- Contato

Tradução automática

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

- Consumidor
- Precisa de atenção
- Status da ação
- Canal
- Escalação ativa

Para obter informações sobre como criar aspectos, consulte Criação de um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Configuração assistida

A Configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajuda a definir as configurações da aplicação de pesquisa. Para acessar a configuração assistida, navegue até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Pesquisa com IA para Next Experience** > **Configuração assistida para a migração do Zing para a Pesquisa com IA**.

Esta ferramenta de configuração assistida ajuda na migração de aplicações Next Experience do Zing para a Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre como usar a configuração assistida, consulte Como configurar a Pesquisa com IA para Next Experience .

Dependendo da sua versão, pode ser necessário executar apenas algumas das tarefas na configuração assistida para usar a Pesquisa com IA com Espaço configurável do CSM. Para instâncias zBoot de Utah, a Pesquisa com IA é a aplicação de pesquisa padrão para pesquisa global e a aplicação Espaço configurável do CSM.

Como migrar as configurações de pesquisa do Zing

Se você adicionou, modificou ou excluiu configurações de pesquisa fornecidas prontas para uso, talvez precise migrar as configurações de pesquisa existentes do Zing para as configurações da Pesquisa com IA.

- Se você adicionou ou modificou origens de pesquisa na **configuração de pesquisa do Espaço do agente**, será necessário migrar essas origens para a Pesquisa com IA.
- Se você excluiu origens de pesquisa da **configuração de pesquisa do Espaço do agente**, será necessário excluí-las manualmente de **[Migrated] Configuração de pesquisa do Espaço do agente**

Habilitar correspondência difusa na Pesquisa com IA

A correspondência difusa permite que os agentes pesquisem registros usando IDs de registro parciais ou detalhes de registro incompletos e recuperem resultados relevantes. A correspondência difusa identifica elementos semelhantes, mas não idênticos, em conjuntos de tabelas de dados.

A Pesquisa com IA em Espaço configurável do CSM é compatível com a correspondência difusa com um script. Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) executa automaticamente o script e permite a pesquisa de correspondência difusa na pesquisa global Espaço configurável do CSM e no componente Pesquisa com IA Ações recomendadas.

Quando a correspondência difusa está habilitada:

Tradução automática

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

- A Pesquisa com IA retorna resultados com base na correspondência aproximada, incluindo texto parcial ou IDs de registro com erros de digitação.
- O sistema classifica os resultados da pesquisa em ordem de relevância, priorizando correspondências exatas, mas incluindo correspondências próximas.

Depois que a correspondência difusa estiver habilitada, o administrador do sistema precisará indexar novamente as tabelas usadas na Pesquisa com IA:

1. Certifique-se de que a correspondência difusa esteja habilitada executando este comando como um script em segundo plano:

   ```
   gs.info(new sn_ais.AisUtil().isFuzzyNumberMatchEnabled());
   ```

   O resultado deve ser "verdadeiro".

2. Verifique se a Pesquisa com IA está habilitada.
3. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
4. Selecione a tabela para reindexar.
5. Selecione **Indexar todas as tabelas**.
6. Vá para a página inicial e insira uma consulta de pesquisa no campo de pesquisa global.

   Você deve ver os resultados de correspondência difusa das tabelas que foram reindexadas.

Nota: Se uma tabela não estiver presente na lista de fontes de índice da Pesquisa com IA, você poderá adicionar a tabela selecionando **Novo** nesta lista.

Informações relacionadas

Explorando a Pesquisa com IA

Como configurar a Pesquisa com IA

Abrir a experiência do espaço configurável do CSM/FSM no Construtor de IU

Acesse a experiência do espaço configurável do CSM/FSM no Construtor de IU para edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a guia **Experiências**.
3. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.

Resultados

A experiência configurável do CSM/FSM é aberta no Construtor de IU.

Criar uma página principal do CSM Configurable Workspace

Crie páginas principais para diferentes agentes e equipes, criando uma variante de página e adicionando ou modificando contêineres e componentes.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma página principal é a página que um agente vê quando abre o espaço. Uma página principal do espaço configurável do CSM está incluída no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). Esta página, a **página principal do CSM**, fornece aos agentes uma visão geral de seus casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos a seus grupos.

Você pode criar uma variante desta página no Construtor de IU , um criador de interfaces de usuário da web WYSIWYG, e modificá-la conforme necessário.

Nota: É importante criar uma variante da página principal do CSM para evitar problemas com upgrades.

Por exemplo, você pode usar o Construtor de IU para executar estas tarefas:

Tarefas do Construtor de IU

Tarefa	Descrição
Mudar o layout da página	O esquema rege os intervalos que estão disponíveis em uma página, a forma como os intervalos estão posicionados e as regras de CSS que se aplicam a eles. Para obter mais informações sobre layouts e sistemas de layouts, consulte Trabalhar com layouts .
Adicionar componentes à página	Os componentes são os elementos básicos da sua página. Os componentes variam de elementos principais, como botões e etiquetas, a componentes de experiência mais complexos, como listas e formulários. Para mais informações, consulte Trabalhar com componentes . **Nota:** Você também pode encontrar informações sobre os componentes do Construtor de IU no site do ServiceNow Developer. Para obter mais informações, consulte a documentação do componente em *www.devportaldocs.service-now.com/*.
Conectar recursos de dados aos componentes	Conecte recursos de dados para expor dinamicamente dados de tabelas, registros ou outros elementos na sua página. Para mais informações, consulte Trabalhar com recursos de dados .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na seção **Minhas experiências**, clique em **CSM/FSM Configurable Workspace**.
3. No menu suspenso da página, selecione **Página principal**.
4. Na lista Variantes, selecione **Página principal do CSM**.
5. Crie uma variante da página principal.

Tradução automática

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

a. Clique no menu de ações adicionais junto à variante da **página principal do CSM** e selecione **Duplicar**.

b. Na janela pop-up "Criar uma variante", adicione um **Nome de variante**.

c. Clique em **Criar**.

d. Se quiser, especifique o público-alvo e as condições de exibição para a variante da página.
O público-alvo determina quem pode visualizar a página. Um público-alvo é um conjunto de funções do usuário. Para obter mais informações, consulte Entendendo, seus públicos-alvo .

O campo **Ordem** determina qual página é mostrada. A página com a ordem numérica mais baixa será exibido primeiro.

e. Clique em **Salvar**.

6. Adicione ou modifique contêineres e componentes para a variante da página principal. Consulte a documentação do Construtor de IU para obter detalhes sobre como adicionar ou modificar contêineres e componentes.
   - Adicionar componentes a uma página : a partir da etapa 4, use esta tarefa para adicionar um componente a um contêiner e para configurar as propriedades do componente e manipuladores de eventos. Esta tarefa também contém informações sobre como adicionar contêineres adicionais.
   - Adicionar estilo a um componente : a partir da etapa 3, defina estilos CSS para um componente para mudar a aparência padrão.
   - Adicionar um modal a um componente : a partir da etapa 5, adicione uma janela que aparece quando um utilizador clica em um componente. Por exemplo, se você adicionar um componente de botão que exclui um registro, poderá adicionar um modal que solicita ao usuário que confirme a exclusão do registro.
7. Clique em **Salvar** para salvar a variante da página.

Como definir uma configuração de faixa de opções em Espaço configurável do CSM

Crie uma configuração de faixa de opções e adicione essa configuração a uma configuração de faixa de opções para Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas nesta tarefa para definir uma configuração da faixa de opções para Espaço configurável do CSM.

- Crie uma configuração de faixa de opções, como a criação de outra versão do componente da faixa de opções do Cliente 360.
- Adicione a configuração da faixa de opções a uma configuração da faixa de opções.
- Defina a largura e a ordem da configuração da faixa de opções na configuração da faixa de opções.

Tradução automática

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

Nota: Você também pode usar as configurações da faixa de opções de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se adicionar a configuração à configuração da faixa de opções.

Uma configuração da faixa de opções **Configuração da faixa de opções do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM. Esta configuração inclui os componentes da faixa de opções Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo. Você pode usar esta configuração no sistema de base sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie uma configuração de faixa de opções.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções.

Formulário de configuração da faixa de opções

Campo	Descrição
Nome	Um rótulo que descreve esta configuração da faixa de opções. Geralmente, inclui a tabela associada a esta faixa de opções.
Componente da faixa de opções	O componente a ser adicionado à configuração da faixa de opções, incluindo Customer360, Linha do tempo, ANS ativo ou um componente da faixa de opções personalizado. **Nota:** Você só pode adicionar um componente de cada vez. Para fazer com que um segundo componente apareça na faixa de opções, repita este procedimento para criar outra configuração da faixa de opções e adicionar um componente diferente.
Tabela	A tabela associada a esta configuração da faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro nesta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos. **Nota:** Para Espaço configurável do CSM, defina a largura do componente da faixa de opções no formulário Definição de configuração da faixa de opções (consulte a etapa 3).

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ordem	A localização deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita. **Nota:** Para Espaço configurável do CSM, defina a ordem do componente da faixa de opções no formulário Definição de configuração da faixa de opções (consulte a etapa 3).
Ativo	Alterne para ativar ou desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Herança	Se definido como verdadeiro, a configuração da faixa de opções poderá ser herdada por tabelas secundárias. Para que isso seja eficaz, uma tabela secundária não deve ter configurações de faixa de opções definidas. O campo **Herdar** é falso por padrão.
Experiência restrita	Se definido como verdadeiro, o componente da faixa de opções será restrito a espaços configuráveis. Se definido como falso, o componente da faixa de opções é global e aparece no CSM Espaço do agente (legado). Para obter mais informações, consulte Configuração de faixas de opções no espaço . Este campo é definido como verdadeiro por padrão.

d. Selecione **Enviar**.

2. Crie uma configuração de faixa de opções como um contêiner para a configuração da faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações da faixa de opções de UX**.

b. Selecione **Novo**.

c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções de UX.

Formulário Configurações da faixa de opções de UX

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração da faixa de opções.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo desta configuração da faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Descrição	Descrição resumida desta configuração da faixa de opções que é exibida na lista Configurações da faixa de opções de UX.

d. Selecione **Enviar**.

3. Adicione a configuração da faixa de opções à configuração da faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Definições de configuração da faixa de opções**.

b. Selecione a configuração na lista Configurações da faixa de opções de UX.

c. Preencha os campos no formulário Definição de configuração da faixa de opções.

Formulário de configurações da faixa de opções

Campo	Descrição
Tabela	A tabela associada a esta configuração da faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro nesta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Faixa de opções	A configuração da faixa de opções a ser adicionada à configuração da faixa de opções.
Configuração	A configuração da faixa de opções desejada.
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ordem	A localização deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos. **Nota:** A largura será ignorada se a faixa de opções estiver configurada para ser exibida no painel lateral contextual.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.

d. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Configurar faixas de opções no espaço

Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Você pode criar um cabeçalho de formulário para uso em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um cabeçalho de formulário, você deve vinculá-lo a uma configuração de cabeçalho de formulário se quiser que ele apareça em Espaço configurável do CSM.

Nota: Você também pode usar cabeçalhos de formulário de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se vincular a configuração à configuração do cabeçalho do formulário.

Uma configuração de cabeçalho de formulário **Configuração de cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM. Você pode usar essa configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie um cabeçalho de formulário.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.

   b. Selecione **Novo** na lista Cabeçalhos de formulário.

   c. Preencha os campos no formulário de cabeçalho do formulário.
   Para obter descrições de campo, consulte Configuração de cabeçalhos de formulário no espaço .

   d. Selecione **Enviar**.

2. Adicione o cabeçalho do formulário à configuração do cabeçalho do formulário.

   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.

   b. Selecione a configuração do cabeçalho.

   c. Na lista relacionada Cabeçalhos de formulário do espaço, selecione **Editar**.

   Nota: Pode ser necessário configurar o formulário para exibir a lista relacionada.

Tradução automática

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

d. Mova o cabeçalho do formulário desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração do cabeçalho.

e. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar um valor realçado em um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Você pode configurar campos que aparecem como valores realçados em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um valor realçado, você deve vinculá-lo a uma configuração de valor realçado se quiser que ele apareça em Espaço configurável do CSM.

Nota: Você também pode usar valores realçados de Espaço do agente do CSM em Espaço configurável do CSM se vincular o valor à configuração de valor realçado.

Uma configuração de valor realçado, **Configuração de valor realçado do espaço configurável CSM/FSM**, está incluída com Espaço configurável do CSM. Você pode usar essa configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie um valor realçado.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Valor em destaque de UX**.

b. Selecione **Novo**.

c. Preencha os campos no formulário Valor realçado e selecione **Enviar**.
Para obter descrições de campos, consulte Realçar valores no cabeçalho do formulário .

d. Na lista Valores realçados, selecione o registro que você criou.

e. Na lista relacionada Condições de valor realçado, selecione **Novo**.

f. Preencha os campos no formulário Condição de valor realçado.
Para obter descrições de campos, consulte Realçar valores no cabeçalho do formulário .

g. Selecione **Enviar**.

2. Adicione o valor realçado à configuração do valor realçado.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações de valores em destaque de UX**.

b. Selecione a configuração.

Tradução automática

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

c. Na lista relacionada Valores realçados, selecione **Editar**.

d. Mova o valor desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração selecionada.

e. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM

Crie uma ação de formulário que se vincule a uma ação de IU para que você possa usar a ação de IU em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar ações de IU em Espaço configurável do CSM, cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações de formulário de UX**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a ação de formulário no campo **Nome**.
   É recomendável que você dê à ação de formulário o mesmo nome da ação de IU.
4. No campo **Tipo de ação**, selecione Ação de IU.
5. Selecione a ação de IU no campo **Ação de IU**.
6. Clique em **Enviar**.

Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel contextual lateral

Configure a faixa de opções do formulário e os valores secundários que aparecem em um cabeçalho de formulário para serem exibidos no painel contextual lateral em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM.

A faixa de opções do formulário inclui componentes que fornecem aos agentes uma visão geral dos detalhes do caso, como um resumo do cliente e uma linha do tempo do caso.

O cabeçalho do formulário Caso pode exibir dois níveis de valores de campos da tabela Caso. O valor primário é a descrição resumida do caso. Os valores secundários incluem a conta e o contato ou consumidor, a prioridade do caso e o estado do caso.

Você pode usar as propriedades para determinar onde a faixa de opções do formulário e os valores secundários são exibidos: na parte superior do registro ou no painel contextual lateral. Duas propriedades estão disponíveis para a página de registro padrão e duas estão disponíveis para o registro de interação.

Tradução automática

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

Essas propriedades podem operar de forma independente. Por exemplo, você pode exibir a faixa de opções do formulário no painel contextual lateral e os valores secundários no cabeçalho do formulário.

Nota: As propriedades da faixa de opções do formulário se aplicam a páginas que têm configurações ativas da faixa de opções. Se uma página não tiver uma configuração de faixa de opções ou tiver uma configuração de faixa de opções inativa, não haverá informações para o sistema exibir em nenhum dos locais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique na propriedade desejada.

Propriedade	Descrição
Localização da faixa de opções	Controla onde exibir a faixa de opções do formulário em uma página de registro padrão: cabeçalho ou barra lateral. Por exemplo, a página de registro do caso. O padrão é barra lateral.
record_secondary_values_location	Controla onde exibir os valores do campo secundário do cabeçalho do formulário em uma página de registro padrão: cabeçalho ou barra lateral. Por exemplo, a página de registro do caso. O padrão é barra lateral.
ribbonLocation_interaction	Controla onde exibir a faixa de opções do formulário em um registro de interação: cabeçalho ou barra lateral. O padrão é barra lateral.
interação_valores_secundários_local	Controla onde exibir os valores do campo secundário do cabeçalho do formulário em um registro de interação: cabeçalho ou barra lateral. O padrão é barra lateral.

3. No campo **Valor** da propriedade selecionada, insira um dos valores a seguir.

Valor	Descrição
cabeçalho	Exibe o componente selecionado no seguinte local: ◦ Faixa de opções: na parte superior do registro. ◦ Valores secundários: na parte superior do registro, no cabeçalho do formulário abaixo do valor primário.
barra lateral	Exibe o componente selecionado no painel contextual lateral.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Exibir valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa se aplica a Espaço configurável do CSM.

Configure a propriedade *sessionTabTitle* para identificar os campos que podem ser usados em títulos da guia de registro de interação. Insira campos nesta propriedade como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.

O sistema avalia esses campos na ordem em que aparecem na cadeia de caracteres. O primeiro campo que tem um valor é usado como o título da guia de registro de interação. Se nenhum dos campos na cadeia de caracteres tiver valores, o sistema exibirá o número do registro como o título da guia.

Nota: Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Propriedades da página de UX, clique na propriedade *sessionTabTitle*.
3. No campo **Valor**, insira os campos a serem usados nos títulos da guia de registro de interação.
   Insira os campos como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. A cadeia de caracteres padrão é *contact,consumer,number*.

   Nota: Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

4. Clique em **Atualizar**.

Habilitar a ação de IU Criar caso para a seleção do tipo de caso

Habilite a ação de IU **Criar caso** para a seleção de tipo de caso para uma ou mais tabelas selecionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento adiciona a ação de IU **Criar caso** aos registros na tabela configurada. A seleção desta ação de IU exibe a janela pop-up Selecionar um tipo de caso .

Nota: Para o espaço configurável do CSM, a ação de IU **Criar caso** para a seleção do tipo de caso está desabilitada pronta para uso.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até a lista Atribuições de ação inserindo **sys_declarative_action_assignment_list.do** no navegador de aplicações.
2. Filtre as ações da tabela na qual você deseja que a ação de IU **Criar caso** seja habilitada.
   Por exemplo, para habilitar a ação de IU para a tabela Interação, use a coluna **Tabela** para filtrar a tabela Interação [interação].
3. Selecione a ação **Criar caso** com esta descrição:
   Esta ação de IU Cria caso permite que o agente crie um caso no Espaço do agente selecionando o tipo de caso em uma lista de tipos de caso disponíveis.
4. No registro Criar atribuição de ação de caso, marque a caixa de seleção **Ativo** e salve o registro.
5. Navegue até a lista Ações de IU inserindo **sys_ui_action_list.do** no navegador de aplicações.
6. Filtre as ações para a mesma tabela selecionada na etapa 2.
7. Selecione a ação **Criar caso** sem comentários.
8. No registro Criar ação de IU de caso, desmarque a caixa de seleção **Ativo** e salve o registro.
9. Repita as etapas 1 a 8 para cada tabela na qual você deseja habilitar a ação de IU **Criar caso** para a seleção do tipo de caso.

Configurar guias no painel lateral contextual

Use a propriedade de página **inlineTabExclusion** UX para impedir que as guias apareçam no painel lateral configurável em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar a propriedade da página UX **inlineTabExclusion** para tabelas específicas. O exemplo a seguir mostra o valor padrão para esta propriedade.

```
[{
  "template": [
    "incident","sn_customerservice_case"
  ],
  "attachment": [
    "sn_customerservice_case"
  ]
}]
```

No mapeamento desta propriedade, a chave representa a guia a ser ocultada e o valor inclui a lista de tabelas para as quais a guia está oculta. No exemplo acima:

- A guia Modelo de resposta está oculta para as tabelas Incidente [incidente] e Caso [sn_customerservice_case].
- A guia Anexo está oculta para a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione **inlineTabExclusion**.
4. Faça as mudanças necessárias no campo **Valor**.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar as guias Assistência do agente e Modelo de resposta no painel lateral contextual

Adicione uma configuração de tabela para a guia Assistência do agente ou a guia Modelo de resposta para tabelas personalizadas ou tipos de caso personalizados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A guia Assistência do agente e a guia Modelo de resposta que aparecem no painel lateral contextual usam uma propriedade de página de UX que contém configurações de tabela. Para exibir essas guias para tabelas personalizadas ou tipos de caso, crie uma nova propriedade de página de UX chamada **contextualTableConfigMapping** e adicione as configurações da tabela a essa propriedade.

O mapeamento para esta propriedade inclui o nome da guia, o nome da tabela e o sys_id da configuração da tabela. Por exemplo:

```
[{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of the table
 config”}]},
{“tab_name”:[{“table=custom_table_name”:”the sys id of table config”}]}]
```

```
[{“agent_assist”:[{“table=incident":"e15061a4b30303002bf182c136a8dc34"}
]},["response_template":[{“table=template”:”0a73bc83c3041300e2fd5cb981d3a
e29”}]}]
```

Você pode mapear várias tabelas nesta propriedade. Por exemplo:

```
[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table
 config"}, {"table=custom_table_name_2":"the sys id of table config"}]}]
```

Você também pode usar operadores para corresponder a várias tabelas na configuração de propriedade. Os operadores no exemplo a seguir incluem:

- COMEÇA COM
- TERMINACOM
- LIKE: este operador é usado para corresponder nomes de tabelas a um padrão. No exemplo a seguir, o operador LIKE corresponderia a todas as tabelas que incluem a palavra "caso".
- IN: este operador permite que você defina uma lista de valores que devem corresponder aos valores em suas tabelas.

```
[
  {
    "agent_assist": [
      {
```

Tradução automática

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

```
        "tableSTARTSWITHkb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
      },
      {
        "tableENDSWITHu_kb_template": "5cb4030e73e2330021741c86fbf6a7e1"
      }
    ],
    "response_template": [
      {
        "tableLIKEcase": "5f0a5f7e77840010ec75945caa1061a5"
      },
      {
        "tableINagent_file, sn_customerservice_case":
 "82d52b55a300021033d6441d041e61bd"
      }
    ]
  }
]
```

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na lista relacionada Propriedades da página de UX, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos a seguir no formulário Propriedade da página de UX.

Campo	Descrição
Página	Espaço configurável do CSM/FSM
Nome	Use este nome para a propriedade: **contextualTableConfigMapping**
Tipo	json

Valor	Inclua uma entrada para Assistência do agente, Modelo de resposta ou ambos.
	
	Exemplo de Assistência do agente:
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	
	Exemplo de modelo de resposta:
	`[{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`
	
	Exemplo de modelo de resposta e Assistência do agente:
	`[{"agent_assist":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]},{"response_template":[{"table=custom_table_name":"the sys id of table config"}]}]`

Tradução automática

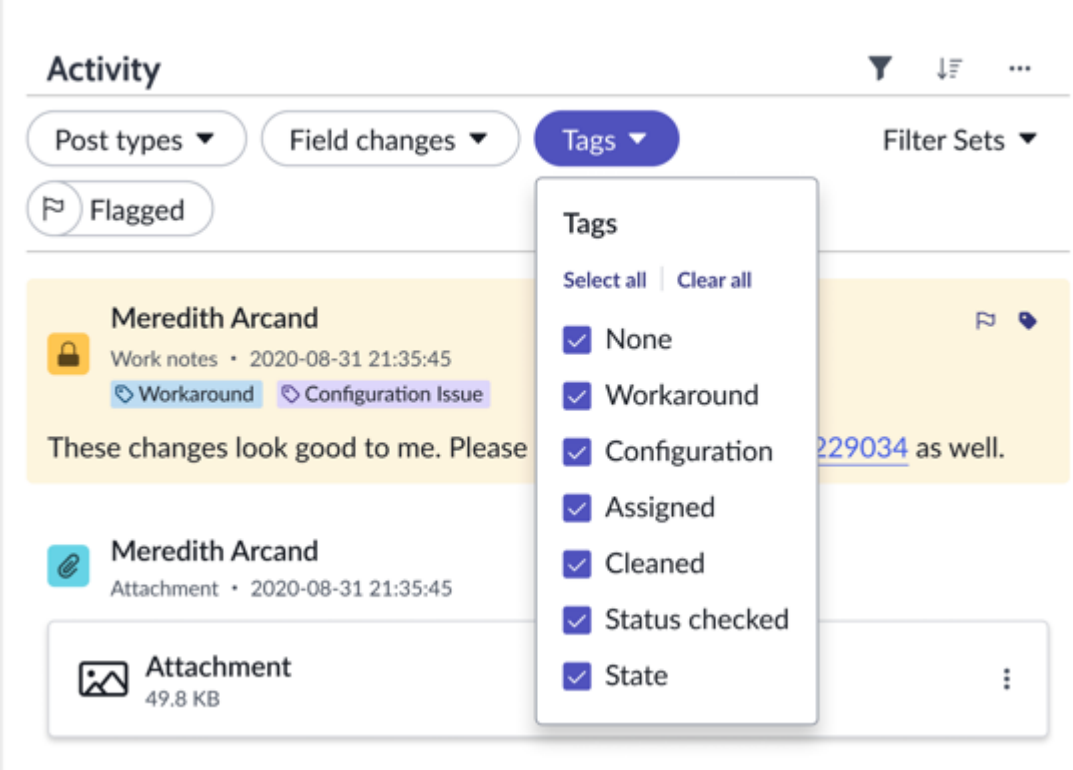
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de adicionar a propriedade, você pode abrir a página de registro que usa a tabela configurada e testar os resultados no painel lateral contextual.

Filtrar atividades no fluxo de atividades

Use marcadores para filtrar os itens que aparecem no fluxo de atividades.

Os marcadores permitem filtrar suas atividades no fluxo de atividades por estados dinâmicos e estáticos não oferecidos em listas de filtros. Por exemplo, esses estados podem incluir Solução alternativa ou Status verificado.



Os marcadores são habilitados e criados pelo administrador do sistema. Para habilitar e adicionar marcadores para agentes como um administrador do sistema, consulte Criação de marcadores para o fluxo de atividades .

Para usar marcadores para filtrar atividades no fluxo de atividades, consulte Filtrar atividades com marcadores .

Configurar recursos adicionais do espaço do CSM

Você pode configurar recursos adicionais para uso em espaços do CSM. Esses recursos normalmente exigem ativação de plug-in e alguma configuração.

Você pode configurar os seguintes recursos para uso em espaços do CSM.

Recursos do espaço do CSM

Funcionalidade	Descrição
Central do cliente	A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central.

Tradução automática

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

Recursos do espaço do CSM

Funcionalidade	Descrição
	• A exibição Informações do cliente exibe informações importantes sobre o cliente. • A exibição Atividade do cliente mostra pontos de contato recentes do cliente em um feed de atividades. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para configurar a Central do cliente.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente	Configure os tipos de caso para lidar com diferentes tipos de problemas do cliente. Um tipo de caso identifica os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema, como um cartão de crédito perdido ou ausente. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para configurar os tipos de casos de atendimento ao cliente.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Use este recurso para rastrear os serviços digitais usados por seus clientes e criar proativamente casos de interrupções de serviço. Use a configuração assistida do Atendimento ao cliente para configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente.
Playbooks for Customer Service Management	Os playbooks fornecem orientação passo a passo para concluir as tarefas necessárias para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente. Os seguintes playbooks estão disponíveis para Customer Service Management na ServiceNow Store: • Playbook de caso para integração • Playbook de caso para reclamações • Playbook de caso para suporte ao produto
Decisões guiadas	Resolva casos complexos com mais rapidez e eficiência, orientando os agentes de atendimento ao cliente por meio de um processo estruturado de solução de problemas. Para obter detalhes, consulte Configuração da Decisões guiadas.
Pesquisar e verificar	Este recurso permite que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.

Tradução automática

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

Recursos do espaço do CSM

Funcionalidade	Descrição
	Para obter detalhes, consulte Configurar pesquisa e verificação no espaço .
Tempo estimado para resolver um caso	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição. Para obter detalhes, consulte Configurar tempo estimado para resolver um caso.

Migrando para o configurável Espaço

Se você estiver usando Espaço do agente do CSM, poderá implementar Espaço configurável do CSM e continuar usando algumas de suas configurações Espaço do agente do CSM existentes.

Algumas configurações podem ser usadas por ambos os espaços do CSM, enquanto outras precisam ser configuradas especificamente para Espaço configurável do CSM. Dessas configurações que são específicas para Espaço configurável do CSM, algumas são realizadas na interface da plataforma usando listas e formulários, enquanto outras são realizadas usando o Construtor de IU.

Use os tópicos na tabela a seguir para explorar os recursos Espaço configurável do CSM de . Em seguida, siga as etapas para implementar Espaço configurável do CSM e migrar suas configurações Espaço do agente do CSM existentes.

Explorar

- Explore o espaço configurável do CSM
- Espaços no Customer Service Management

Migração

1. Configurar espaço configurável do CSM
2. Migrar para o espaço configurável do CSM

Explorar Espaço configurável do CSM

Espaço configurável do CSM é um espaço que pode ser facilmente configurado e estendido usando Construtor de IU.

Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web de arrastar e soltar que você pode usar para criar e configurar Espaço configurável do CSM páginas e componentes.

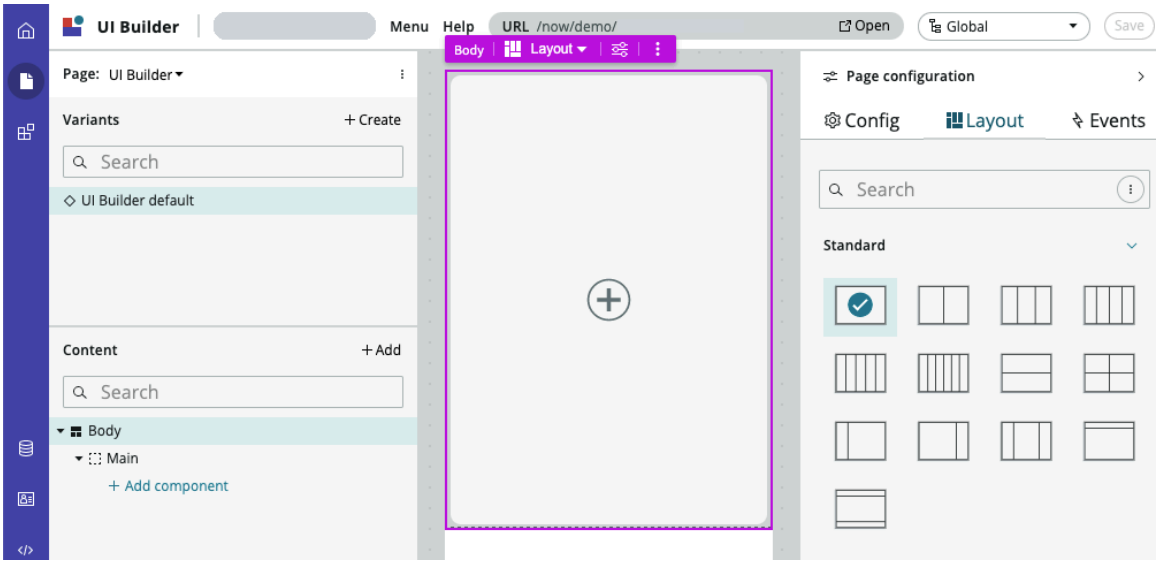
Construtor de IU

Trabalhar em Construtor de IU permite visualizar a interface final do espaço que você está criando e ver os efeitos de diferentes configurações. Para Espaço configurável do CSM, algumas configurações também são realizadas em listas e formulários.

Tradução automática

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

Construtor de IU



Como trabalhar no Construtor de IU

Uma página em um espaço é composta por componentes que permitem que os usuários realizem uma ou mais tarefas. Por exemplo, você pode criar uma página para resolver problemas de software de funcionários em sua empresa.

Você cria a funcionalidade na página adicionando os componentes necessários para a experiência do usuário. Componentes são elementos como botões e visualizações de dados. Construtor de IU vem com uma biblioteca de componentes que você pode adicionar à página.

Depois que os componentes estiverem na página, você poderá alterar o layout como quiser. Por exemplo, você pode usar temas para fazer com que uma página corresponda aos estilos e padrões da sua empresa. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU .

Adicione um mapeamento de evento a um componente. O mapeamento de eventos é um processo importante em Construtor de IU. Ao criar páginas com componentes, você precisa que essas páginas executem ações para os usuários. Por exemplo, você pode mapear um botão para um manipulador de eventos para executar uma ação de botão quando um usuário seleciona esse botão. Outro exemplo pode ser adicionar um recurso de dados, como um formulário. Você pode configurar um manipulador de eventos para notificar um usuário quando a página conseguir carregar o formulário.

Construtor de IU é tão poderoso quanto você precisa. Você pode criar experiências na Web simples ou experiências complexas orientadas por dados.

Configuração do espaço configurável do CSM

Para obter mais informações sobre como configurar diferentes recursos no CSM Configurable Workspace, como configurações da faixa de opções, cabeçalhos de formulário e ações de IU, consulte Configuração do CSM Configurable Workspace.

Informações relacionadas

Construtor de IU

Tradução automática

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

Migrar para Espaço configurável do CSM

Siga as instruções neste tópico para migrar de Espaço do agente do CSM para Espaço configurável do CSM.

Se você estiver usando Espaço do agente do CSM e quiser migrar para Espaço configurável do CSM, poderá continuar usando a maioria das configurações existentes. Alguns recursos, no entanto, precisam ser configurados especificamente para Espaço configurável do CSM. Você pode migrar algumas das configurações usando listas e formulários e outras usando a ferramenta Construtor de IU .

Exemplos de configuração do espaço

Configurações do espaço	Exemplos
Configurações que funcionam em Espaço do agente do CSM e Espaço configurável do CSM sem modificação.	• Faixas de opções • Formulários
Configurações que são diferentes para Espaço configurável do CSM.	• Listas • Categorias de lista

Além disso, esteja ciente de que algumas mudanças de configuração feitas em um espaço também podem afetar o outro. Por exemplo, as mudanças na configuração Espaço do agente do CSM podem afetar Espaço configurável do CSM. O mesmo se aplica a mudanças na configuração Espaço configurável do CSM, que podem afetar Espaço do agente do CSM.

Nota: Para clientes que **não** estão usando Espaço do agente do CSM e desejam implementar o espaço configurável do CSM:

- Use a configuração assistida Espaço configurável do CSM navegando até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. Clicar em **Configurar** nesta categoria leva você para a configuração assistida do espaço configurável. As informações e instruções nas diferentes categorias de configuração assistida podem ajudá-lo a configurar uma nova implementação de Espaço configurável do CSM.
- Para obter informações adicionais, consulte Configuração do espaço .

Recursos do espaço

Esta seção fornece informações, parâmetros e etapas para concluir a migração de configurações Espaço do agente do CSM para Espaço configurável do CSM. Selecione o recurso que você deseja migrar na lista a seguir.

Recursos e descrições do espaço

Funcionalidade	Descrição
Fluxo de atividades	O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro.

Tradução automática

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

Recursos e descrições do espaço

Funcionalidade	Descrição
Assistência do agente	A Assistência do agente fornece aos agentes resultados de pesquisa automáticos que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem.
Bate-papo do agente para Customer Service Management Espaço configurável	O Bate-papo do agente permite que os agentes interajam com os clientes, criem registros de incidentes ou casos e transfiram bate-papos para outro agente ou fila.
Identidade visual e tema	A identidade visual e o tema permitem que você personalize o espaço configurável de acordo com a identidade visual e o tema da sua empresa.
Compositor de e-mail e visualizador de e-mail	O Email Composer permite que solicitantes e executantes usem e-mail para se comunicar.
Central do cliente	A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.
Ações declarativas	As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos formulários, campos, listas e listas relacionadas do espaço sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizado.
Formulários	O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho.
Cabeçalhos de formulário	Os cabeçalhos de formulário fornecem uma visão geral do registro.
Pesquisa global em espaços configuráveis	A Pesquisa global fornece aos usuários a capacidade de pesquisar informações nas fontes de pesquisa definidas.
Realces	Os realces fornecem a cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado.
Listas	A exibição de lista mostra listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas abertas e Minhas tarefas.
Faixas de opções	As faixas de opções ajudam os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como uma linha do tempo, um usuário ou um resumo do cliente.
Barra de Ação de IU	As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação

Tradução automática

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

Recursos e descrições do espaço

Funcionalidade	Descrição
	de acesso a formulários com base na função do usuário.

Fluxo de atividades

Saiba mais sobre como o Espaço Fluxo de atividades funciona em Espaço configurável.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. Configure os componentes Fluxo de atividades e Fluxo de atividades do Compose em Construtor de IU para configurar Fluxo de atividades em Espaço configurável.

Para obter mais informações sobre o componente Fluxo de atividades, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components e selecione Fluxo de atividades na lista de Componetes do Next Experience.

Parâmetros correspondentes do fluxo de atividades

Espaço Fluxo de atividades correspondeu a Espaço configurável parâmetros.

Nota: Nem todo parâmetro de componente Espaço configurável tem um parâmetro Espaço (legado) correspondente.

Fluxo de atividades e parâmetros correspondentes

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Fluxo de atividades	now-activity-stream-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			título
			exibição
			mostrarConversationFilter
			mostrarAvatarsTile
			mostrarTileIcons
			eventos
			suplementar
			ambCanais
			opções de filtro
			carimbo de data/hora
Composição do fluxo de atividades	now-activity-stream-compose-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord

Tradução automática

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

Fluxo de atividades e parâmetros correspondentes

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
		campos	Campos
			título
			useTabs

Assistência do agente

Saiba mais sobre como o Espaço Assistência do agente funciona com Espaço configurável.

Assistência do agente O fornece aos agentes resultados de pesquisa automática que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem. Configure Assistência do agente em Espaço configurável configurando uma página de registro com uma fonte de dados de formulário do Glide e uma barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Visão geral da Assistência do agente no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Nota: Pode ser necessário fazer login no Site do desenvolvedor para ver o conteúdo.

Para obter mais informações sobre como usar a pesquisa contextual para Assistência do agente, consulte os seguintes tópicos:

- Pesquisa contextual
- Configurar Assistência do agente

Bate-papo do agente para Customer Service Management Espaço configurável

Saiba como o Espaço do agente do CSM Bate-papo do agente funciona com Espaço configurável do CSM.

O Bate-papo do agente permite que os agentes interajam com os clientes, criem registros de incidentes ou casos e transfiram bate-papos para outro agente ou fila. Espaço do agente do CSM Bate-papo do agente configurações funcionam com Espaço configurável do CSM.

Parâmetros correspondentes do Bate-papo do agente

Os parâmetros que estão ocultos em Construtor de IU (UIB) não são configuráveis no UIB. Esses parâmetros são usados para casos de uso de fluxo de trabalho do cliente específicos.

Parâmetros de componente do Bate-papo do agente

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Bate-papo do agente	sn-chat	Interação - Ativa	• SYS ID de interação - Ativo (oculto no UIB) • Usuário isUxf (oculto no UIB)

Identidade visual e tema

Saiba mais sobre identidade visual e temas para seu Espaço configurável.

Tradução automática

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

A identidade visual e o tema permitem que você personalize seu Espaço configurável de acordo com a identidade visual e o tema da sua empresa. Configure sua identidade visual e tema [Espaço configurável em Construtor de IU para criar uma identidade visual e tematizar seu Espaço configurável.

Para obter mais informações sobre identidade visual e temas, consulte os seguintes tópicos:

- Exibir a configuração de marca e tema na experiência do espaço
- Configurando Next Experience com Construtor de temas
- Configurando Next Experience temas e preferências

Compositor de e-mail e visualizador de e-mail

Saiba mais sobre como o Compositor de e-mail e o Visualizador de e-mail funcionam com Espaço configurável.

Compositor de e-mail

O Email Composer permite que solicitantes e executantes usem e-mail para se comunicar.

Tabelas correspondentes do Compositor de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configurar o Compositor de e-mail no Construtor de IU .

Visualizador de e-mail

O Visualizador de e-mail permite que os agentes de atendimento ao cliente exibam e-mails no Espaço do agente.

Tabelas correspondentes do Visualizador de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configurar o Visualizador de e-mail no Construtor de IU .

Central do cliente

Saiba mais sobre como Espaço do agente do CSM Central do cliente funciona com CSM Configurável Espaço.

A Central do cliente exibe todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações. Espaço do agente do CSM Função de configurações da Central do cliente em CSM Configurável Espaço. As mudanças de configuração em sn_customercentral_cust_info_config e sys_declarative_action_assignment e suas listas relacionadas, no entanto, podem ser configuradas em CSM Configurável Espaço.

- Configure a exibição de informações do cliente em Espaço configurável do CSM usando a Configuração assistida.
- Configure a exibição de informações do cliente em Espaço do agente do CSM usando a Configuração assistida.

Tradução automática

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

Tabelas correspondentes da Central do cliente

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Ações declarativas

Saiba como as ações declarativas Espaço funcionam com espaço configurável.

As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos seus Espaço formulários, campos, listas e listas relacionadas sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizado. As ações declarativas incluem: ações de formulário e lista, ações de lista relacionada e decoradores de campo.

Tabelas correspondentes de ações declarativas

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]	Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment] Mapeamento de eventos do complemento de UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Para migrar uma ação declarativa, converta suas ações declarativas personalizadas para o novo tipo de ação do cliente UXF e defina o mapeamento de evento de complemento correspondente. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Como personalizar o espaço com ações declarativas
- Criar uma ação do cliente UXF para formulários
- Glossário de ações declarativas
- Ações do Playbook personalizadas

Informações relacionadas

Gerenciar ações nas páginas do Construtor de IU

Vincular um evento a uma ação declarativa

Formulários

Saiba como o formulário Espaço funciona com Espaço configurável.

O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho. Espaço configurações de formulário funcionam sem modificação em Espaço configurável, mas as configurações podem afetar o funcionamento de seu Espaço configurável.

Parâmetros de formulário

O mapeamento de formulário não corresponde diretamente entre Espaço componentes de formulário e Espaço configurável componentes de formulário. Espaço componentes são codificados com o formulário e incorporam tudo no formulário, incluindo o cabeçalho do formulário, a barra de ação de IU, Fluxo de atividades, a barra lateral etc. Em Espaço configurável, esses recursos são componentes separados.

Tradução automática

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

Cabeçalhos de formulário

Saiba como os cabeçalhos de formulário Espaço funcionam com Espaço configurável.

Os cabeçalhos de formulário fornecem uma visão geral do registro.

Tabelas correspondentes do cabeçalho do formulário

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Para migrar seu cabeçalho de formulário Espaço para Espaço configurável, adicione uma etapa adicional em cabeçalhos de formulário personalizados à configuração do cabeçalho de formulário Espaço configurável.

- Uma configuração de cabeçalho de formulário adicional é fornecida pronta para uso, Configuração de cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM.
- Os cabeçalhos de formulário legado funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Adicione o componente de cabeçalho do formulário ao seu Espaço configurável para obter funcionalidade adicional.

Para obter informações adicionais, consulte Configuração de um cabeçalho de formulário no espaço configurável.

Pesquisa global em espaços configuráveis

Saiba mais sobre como a Espaço do agente do CSM Pesquisa global funciona com Espaço configurável do CSM.

A Pesquisa global fornece aos usuários a capacidade de pesquisar informações nas fontes de pesquisa definidas.

Tabelas correspondentes da Pesquisa global

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Para obter mais informações, consulte Como usar a Pesquisa com IA com o espaço configurável do CSM.

Realces

Saiba como Espaço realça a função com Espaço configurável.

Os realces fornecem a cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado. O status escolhido determina o realce de cor.

Realçar tabelas correspondentes

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_highlight_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Tradução automática

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

Para migrar seus realces, adicione uma etapa extra nos valores realçados personalizados para Espaço configurável.

Uma configuração de valor realçado adicional é fornecida pronta para uso, Configuração de valor realçado do espaço configurável do CSM/FSM.

- Os valores realçados legados em cabeçalhos de formulário funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Os valores realçados devem ser adicionados a uma configuração de valor realçado para aparecer em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configuração de um valor realçado.

Listas

Saiba mais sobre como Espaço listas funcionam com Espaço configurável.

A exibição de lista mostra listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas abertas e Minhas tarefas. Ao configurar categorias de lista e listas filtradas, você ajuda seus agentes a encontrar rapidamente os registros nos quais precisam trabalhar. Defina suas configurações de listas Espaço em Espaço configurável.

Configuração do menu de lista

A configuração de menu é um contêiner que hospeda as configurações padrão do menu de lista, que consiste em categorias e filtros.

Tabelas correspondentes do menu de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_list_menu_config

A configuração do menu de lista é adicionada por padrão a Espaço configurável. Associe sua lista e categorias de lista a esta configuração.

Categorias de lista

As categorias de lista permitem agrupar registros para que os agentes possam encontrar os registros nos quais precisam trabalhar.

Tabelas correspondentes da categoria de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Os dados da categoria de lista estão em uma nova tabela UIB. Para obter mais informações sobre como configurar categorias de lista, consulte Categorias de lista .

Listas filtradas

As listas filtradas permitem agrupar registros que ajudam os agentes a fazer seu trabalho com mais eficiência.

Tradução automática

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

Tabelas correspondentes da lista filtrada

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Os dados do filtro de lista estão em uma nova tabela UIB. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de lista, consulte Filtros de lista .

Nota: Funções e grupos são definidos na tabela UIB e não são aplicáveis.

Função e acesso

As funções e o acesso permitem que você defina o público de cada uma das listas definidas nos filtros de lista.

Tabelas correspondentes de função e acesso

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Para migrar funções e acesso, selecione uma lista filtrada e escolha o público.

Faixas de opções

Saiba como as faixas de opções Espaço do agente do CSM funcionam com Espaço configurável do CSM.

As faixas de opções ajudam os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como uma linha do tempo, um usuário ou um resumo do cliente.

Tabelas correspondentes da faixa de opções

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Os widgets da faixa de opções legada funcionam em Espaço configurável do CSM, mas não nas configurações da faixa de opções legada. Adicione configurações de faixa de opções a uma configuração de faixa de opções para aparecer no CSM configurável Espaço.

Para obter mais informações, consulte Como definir uma configuração da faixa de opções no espaço configurável.

Barra de Ação de IU

Saiba como o componente Espaço Ações de IU funciona com Espaço configurável.

As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função do usuário. O componente Barra de ação de IU substitui o componente Ações de IU em Espaço.

Tradução automática

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

Tabelas correspondentes da barra de ação de IU

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_ui_action	sys_ux_form_action

Para migrar ações de IU, cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente para usar ações de IU em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configuração de uma ação de formulário no espaço configurável.

Roteamento e atribuição de caso

Configure o Advanced Work Assignment (AWA) para encaminhar automaticamente os casos para os agentes de atendimento ao cliente apropriados no espaço configurável do CSM.

Configuração do Advanced Work Assignment para o espaço configurável do CSM

Tópico	Descrição
Como explorar o Atribuição avançada de trabalho	Saiba mais sobre a ferramenta AWA, incluindo conceitos como atribuição de trabalho e regras de atribuição, canais de serviço, itens de trabalho e filas de itens de trabalho e capacidade do agente.
AWA para CSM	Use o AWA para atribuir trabalho automaticamente aos seus agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades. O AWA envia por Push a agentes qualificados usando filas, condições de roteamento e critérios de atribuição de item de trabalho definidos por você. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Espaço configurável do CSM.
Configurar um canal de serviço do Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso	Configure um canal de serviço do Advanced Work Assignment (AWA) que você pode usar para atribuir tarefas de caso a usuários disponíveis.
Configurar as filas do AWA para a função de contato do proxy	Modifique as filas do Advanced Work Assignment e adicione condições de roteamento compatíveis com a função de contato do proxy. Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso de proxy em nome dos clientes.

AWA para CSM

Use o recurso ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho (AWA) para Customer Service Management para atribuir automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades. O AWA para CSM envia o trabalho para agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios

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

de atribuição definidos por você. Os agentes veem suas atribuições na caixa de entrada do Espaço do agente.

Plug-ins

O recurso Advanced Work Assignment para CSM está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Para usar o recurso de atribuição baseada em turno para casos de atendimento ao cliente, você deve habilitar o plug-in Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente (com.snc.wfo.csm), além do plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Para usar o recurso de bate-papo com o Advanced Work Assignment para CSM, você também deve ativar o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Para obter mais informações, consulte Ativação de plug-ins relacionados ao Advanced Work Assignment .

Layouts de caixa de entrada

Três layouts de caixa de entrada de bate-papo estão incluídos no canal de serviço de bate-papo.

Layouts de bate-papo e campos no canal de serviço de bate-papo

Layout de bate-papo	Campos Incluídos
Layout de bate-papo padrão	Descrição resumida
Layout do bate-papo do contato	Descrição resumida, Contato, Conta
Layout de bate-papo do consumidor	Descrição resumida, consumidor

Dois layouts de caixa de entrada de caso estão incluídos no canal de serviço de casos.

Layouts de caso e campos no canal de serviço de caso

Layout de caso	Campos Incluídos
Layout de caso padrão	Descrição resumida, Contato, Conta, Prioridade, Categoria
Layout de caso de consumidor	Descrição resumida, Consumidor, Prioridade, Categoria

Dimensionamento de item de trabalho variável

As organizações podem querer dimensionar os casos com base na complexidade do caso, no tempo e no esforço necessários para concluir o trabalho. Isso ajuda a estimar a utilização do agente com precisão. No momento, a atribuição de trabalho antecipada trata todos os casos como uma unidade de trabalho. No entanto, às vezes, determinados casos podem exigir mais trabalho do que outros. Esses casos podem representar uma parcela maior da capacidade de um agente. O dimensionamento do item de trabalho permite dimensionar o caso de forma diferente com base nos atributos do caso. Para obter mais informações, consulte Capacidade e utilização do canal de serviço .

Tradução automática

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

Afinidade do agente

A afinidade do agente é uma melhoria do Advanced Work Assignment que permite simplificar o roteamento de itens de trabalho. O Advanced Work Assignment atribui automaticamente itens de trabalho com base em afinidades históricas, baseadas em tarefas ou de equipe de contas. Para obter mais informações sobre a afinidade do agente, consulte Como usar a afinidade do agente .

Informações relacionadas

Advanced Work Assignment

Configurar um canal de serviço do Advanced Work Assignment para atribuir tarefas de caso

Configure um canal de serviço do Advanced Work Assignment (AWA) que você pode usar para atribuir tarefas de caso a usuários disponíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você pode usar o recurso Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho a usuários com base em sua disponibilidade e capacidade.

O AWA atribui itens de trabalho usando grupos de atribuição, portanto, é importante que os usuários e grupos estejam configurados corretamente.

- Determine o grupo de atribuição a ser usado na configuração do canal de serviço do AWA e adicione usuários a esse grupo.
- Adicione o campo **Grupo de atribuição** à exibição do formulário Tarefa de caso e torne o campo obrigatório.
- Certifique-se de que os usuários do grupo de atribuição tenham acesso às tarefas de caso.

> **Nota:** Por padrão, o CSM usa grupos de atribuição para controlar a visibilidade das tarefas de caso. Portanto, a lógica para atribuir uma tarefa de caso ao grupo de atribuição correto é acionada quando uma tarefa de caso é criada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração de um canal de serviço envolve várias etapas, que são detalhadas no procedimento a seguir. Depois que a configuração do canal de serviço estiver concluída, você poderá usar o AWA para atribuir tarefas de caso recém-criadas que:

- Não estão atribuídos.
- Atenda às condições especificadas no canal de serviço.
- Faça com que o grupo de atribuição do AWA configurado seja selecionado no campo **Grupo de atribuição** no formulário de tarefa de caso.

Procedimento

1. Crie o canal de serviço de tarefa de caso.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço** e clique em **Novo**.

   b. Preencha os campos no formulário Canal de serviço.

Tradução automática

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

Descrição do novo campo do canal de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de serviço que você está configurando. Por exemplo, Tarefa de caso.
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do usuário. O campo **Pedido na caixa de entrada** é um tipo de campo de número inteiro. Este campo pode armazenar números inteiros.
Aplicação	Nome da aplicação. Para o canal de Tarefa de caso, selecione Atendimento ao cliente.
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço.
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço. Para rotear tarefas de caso, selecione a tabela Tarefa (sn_customerservice_task).
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário ao qual o item está atribuído. Para a Tabela de tarefas, este campo é o campo **Atribuído a** (assigned_to).
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição ao qual o item está atribuído. Para a Tabela de tarefas, este campo é o campo **Grupo de atribuição**.
Condição avançada	Se estiver habilitado, as condições avançadas que se aplicam ao canal. Para tarefas de caso, o caso primário está ativo: **[Active] [is] [true]**.
Tamanho do item de trabalho padrão	Quantidade de capacidade de um usuário que será usada se este item de trabalho for atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). O padrão para este campo depende do tipo de item de trabalho.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do usuário. Para tarefas de caso: **[State] [is not] [Closed]**.

c. Clique em **Enviar**.
O sistema adiciona o canal de tarefa de caso à lista Canais de serviço.

Para obter mais informações sobre como criar um canal de serviço do AWA, consulte Criação de um canal de serviço .

2. Configure o layout do cartão da caixa de entrada da tarefa de caso.

a. Clique em **Tarefa de caso** na lista Canal de serviço para abrir o registro.

b. Na lista relacionada Layout de caixa de entrada, clique em **Layout de tarefa de caso padrão**.

Tradução automática

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

c. Adicione os seguintes campos ao layout do cartão.

- **Campo 1**: número
- **Campo 2**: assunto
- **Campo 3**: Número primário

d. Clique em **Atualizar**.

Para obter mais informações sobre como configurar o layout do cartão, consulte Criação ou modificação de um layout de caixa de entrada .

3. Crie uma fila para o canal de serviço de tarefa de caso.

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

b. Preencha os campos a seguir no formulário Fila.

Descrição do campo da lista relacionada à fila

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila. Por exemplo, Atribuição de tarefa de caso.
Descrição resumida	Breve explicação da fila. Por exemplo, Atribuir tarefas de caso a usuários de middle office.

c. Clique em **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como configurar uma fila, consulte Criação de uma fila de item de trabalho .

4. Crie uma regra de atribuição para a fila de Atribuição de tarefa de caso.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição** e clique em **Novo**.

b. Preencha os campos no formulário Regra de atribuição.

Descrição do novo campo de regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição. Por exemplo, Atribua as tarefas de caso com base nesta configuração.
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione **Maior capacidade**, que roteia um item de trabalho para o usuário que tem maior disponibilidade para lidar com o trabalho.
Permitir que os agentes rejeitem	Na seção de formulário Manipulação de rejeição, habilite esta caixa de seleção

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	para permitir que os usuários rejeitem itens de trabalho na caixa de entrada.

c. Clique em **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como criar uma regra de atribuição, consulte Configuração de regras de atribuição de agente .

5. Crie um grupo para a fila de Atribuição de tarefa de caso.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Grupos** e clique em **Novo**.

b. Preencha os campos no formulário Grupo e clique em **Enviar**.

c. Clique no grupo para exibir o formulário Grupo.

d. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários ao grupo.
Os usuários que você adiciona ao grupo da fila de Atribuição de tarefa de caso exigem as seguintes funções:

- Agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent)
- Agente do AWA (awa_agent)

Para obter mais informações sobre como criar um grupo, consulte Criar ou modificar grupos para filas do Advanced Work Assignment

6. Associe a regra de atribuição à fila de Atribuição de tarefa de caso.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas** e clique na fila Atribuição de tarefa de caso.

b. Na lista relacionada Qualificação de atribuição no formulário Fila, clique em **Novo**.

c. Selecione a regra de atribuição de tarefa de caso no campo **Regra de atribuição de agente**.

d. Selecione o grupo de atribuição de tarefa de caso no campo **Grupos**.

e. Clique em **Enviar**.

7. Ative o canal de serviço.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

b. Clique no estado de presença **Disponível** e adicione o canal de serviço de tarefa de caso à coluna **Selecionado**.

c. Clique em **Atualizar**.
Depois que o canal de serviço estiver ativado, você poderá usá-lo para atribuir itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Configurar as filas do AWA para a função de contato do proxy

Modifique as filas do Advanced Work Assignment e adicione condições de roteamento que ofereçam suporte à função de contato do proxy e ao campo **Contato interno** no formulário Caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modifique as seguintes filas do AWA:

- Para o canal de serviço de casos: casos de atendimento ao cliente
- Para o canal de serviço de bate-papo: Atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila **Casos de atendimento ao cliente**.
3. No campo **Condição de roteamento do item de trabalho**, adicione a seguinte condição OR: **O contato interno não está vazio**.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Selecione a fila **do Atendimento ao cliente**.
6. No campo **Condição de roteamento do item de trabalho**, adicione a seguinte condição OR: **Roles is sn_customerservice.proxy_contact**.
7. Clique em **Atualizar**.

Ferramentas do agente

Permita que os agentes resolvam casos de forma rápida e eficiente, fornecendo ferramentas como Decisões guiadas, playbooks, registros relacionados dinâmicos e a Central do cliente.

Configuração de ferramentas do agente

Ferramenta	Descrição
Decisões guiadas	Configure processos estruturados de solução de problemas para ajudar os agentes a resolver problemas complexos de forma consistente.
Playbooks	Configure playbooks para fornecer aos agentes orientações passo a passo para resolver tipos específicos de casos de atendimento ao cliente, incluindo casos de integração, reclamação e suporte de produto.
Registros relacionados dinâmicos	Configure o recurso de registros relacionados dinâmicos para exibir registros relacionados no painel lateral contextual no espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Central do cliente	Configure as exibições de Informações do cliente e Atividade do cliente na Central do cliente para fornecer aos agentes todas as informações sobre um cliente em um local centralizado.
Aplicativo para celular de Atendimento ao cliente	Configure e personalize o aplicativo para celular Atendimento ao cliente para

Tradução automática

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

Configuração de ferramentas do agente

Ferramenta	Descrição
	agentes que usam a instância do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Configuração da Decisões guiadas

Crie processos estruturados de solução de problemas para seus agentes por meio da aplicação ServiceNow® Decisões guiadas Experience. Ajude seus agentes a resolver problemas complexos de forma consistente.

A aplicação Decisões guiadas Experience é uma ferramenta para criar e executar fluxos de árvore de decisão. Uma árvore de decisão orienta um agente em um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro. O processo faz uma série de perguntas e o agente fornece as respostas. Com base nessas respostas, o agente recebe orientação sobre as próximas etapas a serem executadas no processo de resolução. Os agentes podem resolver problemas complexos com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão na decisão assistida.

Cenários para usar árvores de decisão

As árvores de decisão podem ajudar os agentes a resolver os seguintes tipos de problemas do cliente:

- Solucione problemas de um dispositivo com defeito, como um laptop que não funciona. Use uma árvore de decisão para encontrar a causa e fornecer uma correção para o cliente.
- Analise uma solicitação de reembolso. Use uma árvore de decisão para determinar se o cliente está qualificado para um reembolso, o que pode incluir a verificação de exceções e a criação de tarefas.
- Redefinir a senha de um cliente. Use uma árvore de decisão para orientar o agente no processo, como verificar a identidade do cliente, tentar outras opções e, se necessário, redefinir a senha.

Para obter um exemplo de configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão para um cenário específico, consulte Exemplo de configuração de uma árvore de decisão.

Recursos do Decisões guiadas

- Reutilize valores em uma árvore de decisão vinculando entradas em nós de pergunta e de orientação. Você também pode vincular entradas de uma árvore secundária a uma árvore primária.
- Vincule uma árvore de decisão ativada à sua árvore de decisão atual para reutilizar outras árvores de decisão e reduzir o esforço na criação de novas. A árvore de decisão vinculada atua como uma árvore secundária para a árvore de decisão atual.
- Permita que os usuários editem suas respostas nos nós de pergunta anteriores ou em um nó de orientação.

  Em uma árvore de decisão aninhada, os usuários podem navegar de volta para o nó anterior de uma árvore primária a partir de uma árvore secundária.

Decisões guiadas experiências

A aplicação Decisões guiadas Experience fornece duas experiências diferentes para criar e editar árvores de decisão: por meio de Criador de fluxogramas de decisão ou IU principal.

Tradução automática

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

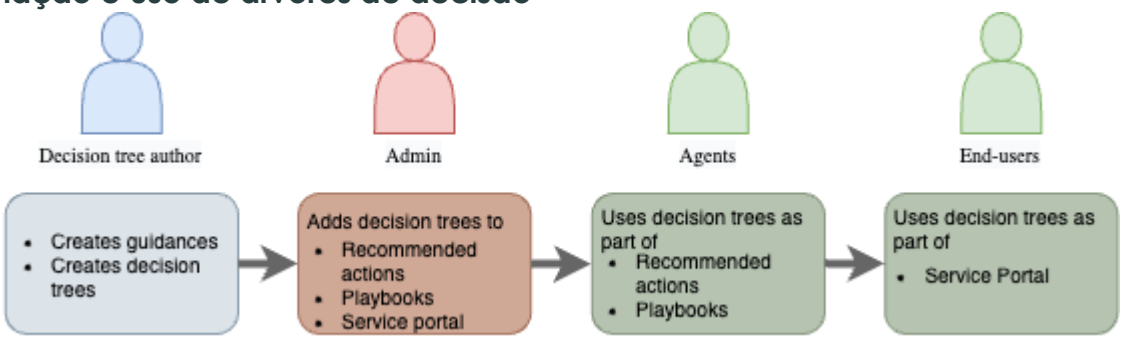
- Crie uma representação gráfica esquemática de nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas por meio do Criador de fluxogramas de decisão. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão no Construtor de árvore de decisão.
- Use formulários e listas e edite as árvores de decisão existentes por meio de IU principal. Para obter mais informações, consulte Árvores de decisão na IU principal.

Configuração da aplicação Decisões guiadas Experience

Como administrador, configure a aplicação Decisões guiadas Experience para permitir que os usuários criem e executem árvores de decisão, concluindo as seguintes tarefas de configuração:

- Instalar a aplicação Decisões guiadas Experience.
- Atribuir funções a usuários de Decisões guiadas - Use funções para controlar o acesso a Decisões guiadas recursos e informações.
- Instalar a aplicação Ações recomendadas - Permite que as árvores de decisão sejam executadas como ações recomendadas.

Criação e uso de árvores de decisão



Usuários com a função de autor de árvore de decisão (decision_tree_author) criam árvores de decisão. Depois de criar uma árvore de decisão, a árvore de decisão é implementada adicionando-a a uma ação recomendada, playbook ou Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma árvore de decisão no Construtor de árvore de decisão
- Editar uma árvore de decisão na IU principal
- Adicionar Decisões guiadas a playbooks
- Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas
- Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços

Os agentes interagem com as árvores de decisão como parte de uma ação recomendada ou como parte de um playbook em um registro, como um caso.

Clientes e usuários finais interagem com árvores de decisão em Portal de serviços.

Para decisões guiadas adicionadas a playbooks, os agentes podem trabalhar nas árvores de decisão e concluir as ações sugeridas na orientação como parte de uma fase ou atividade do playbook. A forma como o agente interage com a árvore de decisão depende da configuração do playbook. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

- Use Decisões guiadas em playbooks para resolver casos
- Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos

Solicitar apps do ServiceNow Store

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

Árvores de decisão na decisão assistida

As árvores de decisão e as orientações permitem que os agentes trabalhem em um processo estruturado de solução de problemas para resolver problemas do cliente com mais rapidez e fornecer uma resolução padronizada.

Árvores de decisão

Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas, respostas e uma orientação para um agente seguir. Este processo é composto por diferentes elementos de árvore de decisão, incluindo nós, entradas e caminhos. Para obter mais informações, consulte Elementos da árvore de decisão.

As árvores de decisão contêm diferentes tipos de nós. Os nós de decisão representam uma ou mais perguntas. Os nós de orientação fornecem recomendações aos agentes. Cada árvore de decisão tem um nó raiz chamado nó inicial. Cada nó inclui um caminho para o próximo nó. Com base nas respostas às perguntas, cada nó de decisão leva a um resultado, que pode ser uma orientação, uma pergunta de acompanhamento ou outra árvore de decisão.

Orientações

Uma orientação é uma ação que um agente pode realizar ou informações que um agente pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que o agente compartilhe um artigo de conhecimento ou crie uma ordem de serviço. Os agentes podem executar a ação clicando em um botão no cartão.

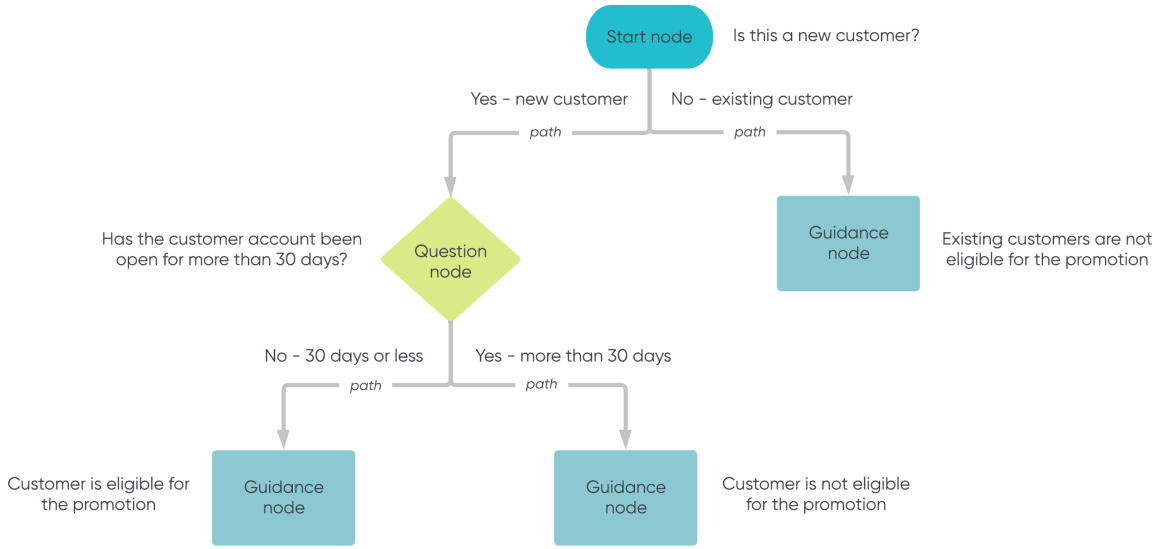
Exemplo de árvore de decisão

O exemplo a seguir usa um fluxograma para mostrar a estrutura de uma árvore de decisão que determina a qualificação do cliente para uma promoção. Esta promoção está disponível para clientes que abriram suas contas nos últimos 30 dias.

Tradução automática

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

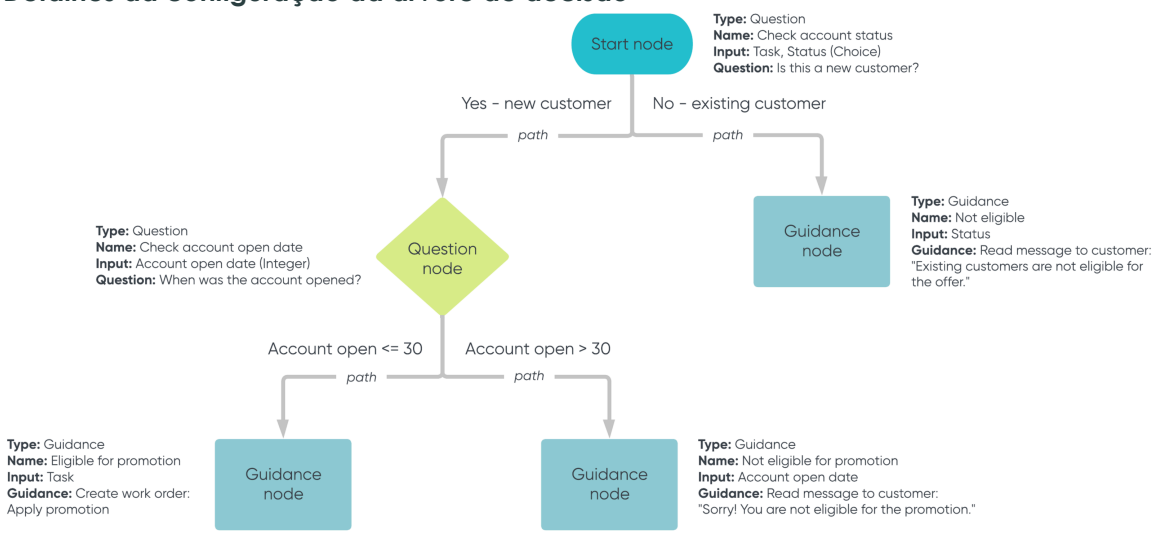
Árvore de decisão para avaliar a qualificação do cliente



O agente pode selecionar um de dois caminhos para responder à pergunta "Este é um novo cliente?"

- O caminho **Nenhum** indica que o cliente não está qualificado para a promoção.
- O caminho **Sim** faz uma pergunta adicional para determinar se a conta está aberta há mais de 30 dias.
  - Se **Sim**, o cliente não está qualificado para a promoção.
  - Se **Não**, o cliente estará qualificado para receber a promoção.

Detalhes da configuração da árvore de decisão



Elementos da árvore de decisão

As árvores de decisão são compostas por vários tipos de elementos, incluindo nós, entradas e caminhos.

As árvores de decisão são criadas usando diferentes elementos, que são descritos na tabela a seguir. A terminologia para esses elementos difere um pouco entre Criador de fluxogramas de decisão e IU principal, mas as definições permanecem as mesmas. Para obter mais informações sobre nós e caminhos da árvore de decisão, consulte Nós da árvore de decisão e Caminhos da árvore de decisão.

Tradução automática

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

Termos da IU principal, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
Árvore de decisão	Árvore de decisão	Um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas. Com base nas respostas, cada pergunta em uma árvore de decisão leva a outra pergunta, uma orientação para o agente seguir ou outra árvore de decisão.
Nó	Nó	Um nó é um ponto em uma árvore de decisão. Você pode criar diferentes tipos de nós, dependendo do que está acontecendo nesse ponto da árvore. Os tipos de nó incluem o seguinte: • Nó Inicial • Nó de pergunta • Nó de orientação • Nó de vinculação
Nó Inicial	Nó Inicial	O primeiro nó em uma árvore de decisão. Quando você cria uma árvore de decisão, o sistema cria automaticamente o nó inicial. O nó inicial pode ser uma pergunta ou uma tarefa.
Nó de decisão	Nó de pergunta (Ao adicionar um nó e selecionar **Fazer pelo menos uma pergunta aos usuários** na janela pop-up)	Este tipo de nó representa uma ou mais perguntas. As respostas às perguntas levam a um resultado, que pode ser outra pergunta, uma orientação ou outra árvore de decisão.
Nó de orientação	Nó de orientação (Ao adicionar um nó e selecionar **Propor uma orientação como resultado** na janela pop-up)	Este tipo de nó tem uma referência a uma orientação, que fornece uma recomendação a um agente.
Nó de vinculação	Nó de vinculação (Ao adicionar um nó e selecionar **Vincular árvore de decisão** na janela pop-up)	Um nó de vinculação inclui uma referência a outra árvore de decisão. Essa vinculação conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição específica é atendida.

Tradução automática

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

Termos da IU principal, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
Orientação	Orientação	Uma ação que um agente pode realizar ou informações que um agente pode compartilhar. Você pode selecionar as orientações incluídas com o plug-in Decisões guiadas Experience ou Criar uma orientação no IU principal.
Entrada de decisão	Pergunta ou instrução	Uma pergunta ou instrução com um tipo de resposta configurado. Ao trabalhar por meio de uma árvore de decisão, um agente pode fornecer uma resposta para a pergunta no formato do tipo de resposta que você configura.
Tipo de entrada	Tipo de resposta	O tipo de dados que a pergunta em um nó de pergunta pode aceitar como resposta, como cadeia de caracteres, número inteiro ou opção. Para obter uma lista de tipos de entrada compatíveis, consulte Tipos de resposta para perguntas.
Mapeamento de entrada de decisão	Vincular entrada	Vincular entradas de um nó de árvore de decisão a outro para reutilizar valores de entrada em nós de árvore de decisão anteriores.
Rótulo (para um nó)	Nome do nó	O nome de uma pergunta, orientação ou nó de vinculação. Em Criador de fluxogramas de decisão, este nome aparece no nó na tela.
Tipo (para um nó)	Finalidade do nó	O tipo de um nó no registro Nó da árvore de decisão em IU principal. A finalidade de um nó no painel direito em Criador de fluxogramas de decisão. • Nó de pergunta: faça pelo menos uma pergunta aos usuários • Nó de orientação: propor uma orientação como resultado
Não aplicável	Caminho	Um caminho conecta dois nós em uma árvore de decisão ou nó de pergunta ao nó inicial da próxima árvore de decisão. Um caminho é criado e associado a um nó e representa o resultado potencial desse nó.
Caminho de decisão	Não aplicável	Um caminho que fornece resultados possíveis de um nó de decisão. Um caminho

Tradução automática

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

Termos da IU principal, termos do construtor de árvore de decisão e definições

IU principal **termo**	Criador de fluxogramas de decisão **termo**	**Definição**
		de decisão vincula um nó de decisão ao próximo nó do tipo decisão.
Caminho de orientação	Não aplicável	Um caminho que vincula um nó de decisão ao próximo nó de orientação de tipo.
Caminho de vinculação	Não aplicável	Um caminho que vincula um nó de decisão ao nó inicial da próxima árvore de decisão.
Ordem	Prioridade do caminho	A prioridade na qual o caminho é executado.

Nós da árvore de decisão

As árvores de decisão incluem vários tipos de nós, incluindo nós iniciais, nós de pergunta, nós de orientação e nós de vinculação.

Uma árvore de decisão começa com um nó inicial, que apresenta o primeiro conjunto de perguntas a um agente. O nó inicial é normalmente seguido por um nó de pergunta, que faz outro conjunto de perguntas. Um nó de pergunta pode ser seguido por outro nó de pergunta, um nó de orientação, que fornece uma recomendação a um agente ou por um nó de vinculação, que inclui uma referência a outra árvore de decisão.

Você pode permitir que os agentes modifiquem suas respostas em nós anteriores:

- Os agentes podem voltar para o nó anterior selecionando o botão **Voltar**.
- Os agentes podem ir para qualquer nó anterior selecionando o ícone Editar) na guia Exibir minhas respostas.

Para obter mais informações, consulte Criar uma árvore de decisão no IU principal e Adicionar perguntas ou instruções a uma árvore de decisão.

Nós iniciais

Um nó inicial é o primeiro nó em uma árvore de decisão. Ao criar uma árvore de decisão, você fornece nomes internos e externos, um título e uma descrição resumida e um nome para o rótulo da ação. Depois de salvar o registro, o sistema cria a árvore de decisão e o nó inicial. Você pode usar este nó inicial para criar o restante da árvore de decisão.

Um nó inicial inclui no mínimo uma pergunta. Um nó inicial sempre tem uma entrada de tarefa do tipo de referência para que você possa reutilizar a entrada da tarefa em outros nós de decisão ou de orientação por meio da vinculação de entradas. A entrada da tarefa inclui uma referência à tabela que armazena o tipo de registro no qual o agente está trabalhando.

Nós de decisão ou de pergunta

Um nó de pergunta faz uma ou mais perguntas. A resposta à pergunta leva a um resultado, que pode ser outra pergunta, uma orientação para o usuário seguir ou outra árvore de decisão.

Um nó de pergunta apresenta ao agente uma pergunta ou instruções a serem seguidas para avaliar a situação do cliente e fornecer a solução certa. Você pode adicionar

Tradução automática

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

formatação HTML, como imagens, links ou formatação de texto ao nó de pergunta. Exemplos de perguntas ou instruções típicas incluem:

- Para redefinir uma senha: "Qual é o ID da conta do cliente?"
- Para solucionar problemas de um dispositivo com defeito: "Qual é o tipo de dispositivo ou número do modelo?"

As respostas às perguntas são usadas para criar condições de caminho.

Para obter mais informações sobre os tipos de resposta disponíveis, consulte Tipos de resposta para perguntas.

Nota: O uso de tipos de entrada sem suporte pode causar erros na experiência de tempo de execução.

Nós de orientação

Um nó de orientação propõe uma solução para o problema de um cliente por meio de uma referência a uma orientação, que fornece uma recomendação a um agente. Exemplos de orientação incluem a recomendação de um artigo de conhecimento, a criação de uma ordem de serviço ou a escalação de um caso.

Um nó de orientação pode ser seguido somente por um nó de pergunta. A execução da árvore de decisão continua depois que o agente executa a orientação e o histórico de orientação é marcado como concluído. Você pode usar um nó de pergunta para conectar dois nós de orientação.

Uma orientação pode ter saídas, que orientam a tomada de decisão adicional. Com uma orientação, você pode fazer o seguinte:

- Defina variáveis de saída.
- Defina valores para as variáveis de saída, que são mapeadas no fluxo do plano de automação para a orientação pela ação de fluxo Atribuir saídas de orientação.
- Conecte a orientação ao próximo nó do nó de orientação.
- Mapeie as saídas da orientação para entradas do próximo nó do nó de orientação.

Para obter descrições das orientações disponíveis, consulte Orientações incluídas na aplicação Guided Decisions Experience.

Usuários com a função de autor de árvore de decisão também podem criar orientações para reutilização em árvores de decisão ou ações recomendadas. Para obter mais informações, consulte Criar uma orientação no IU principal.

Nós de vinculação

Um nó de vinculação inclui uma referência a outra árvore de decisão. Este tipo de nó conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição definida é atendida.

Vincular a outra árvore de decisão é útil para solução de problemas complexos ou para solução de problemas que requer vários estágios.

Um nó de vinculação inclui os seguintes elementos:

Tradução automática

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

- Uma árvore de decisão vinculada, em que a execução da árvore de decisão primária continua depois que esse nó é atingido.
- Mapeamento de entrada, que mapeia as entradas dos nós anteriores ao nó de vinculação para o nó inicial da árvore de decisão vinculada.
- Um caminho que conecta o nó da pergunta anterior ao nó inicial da árvore secundária.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Para Criador de fluxogramas de decisão: Vincular uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão.
- Para IU principal: Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Vinculação de entradas em nós de árvore de decisão

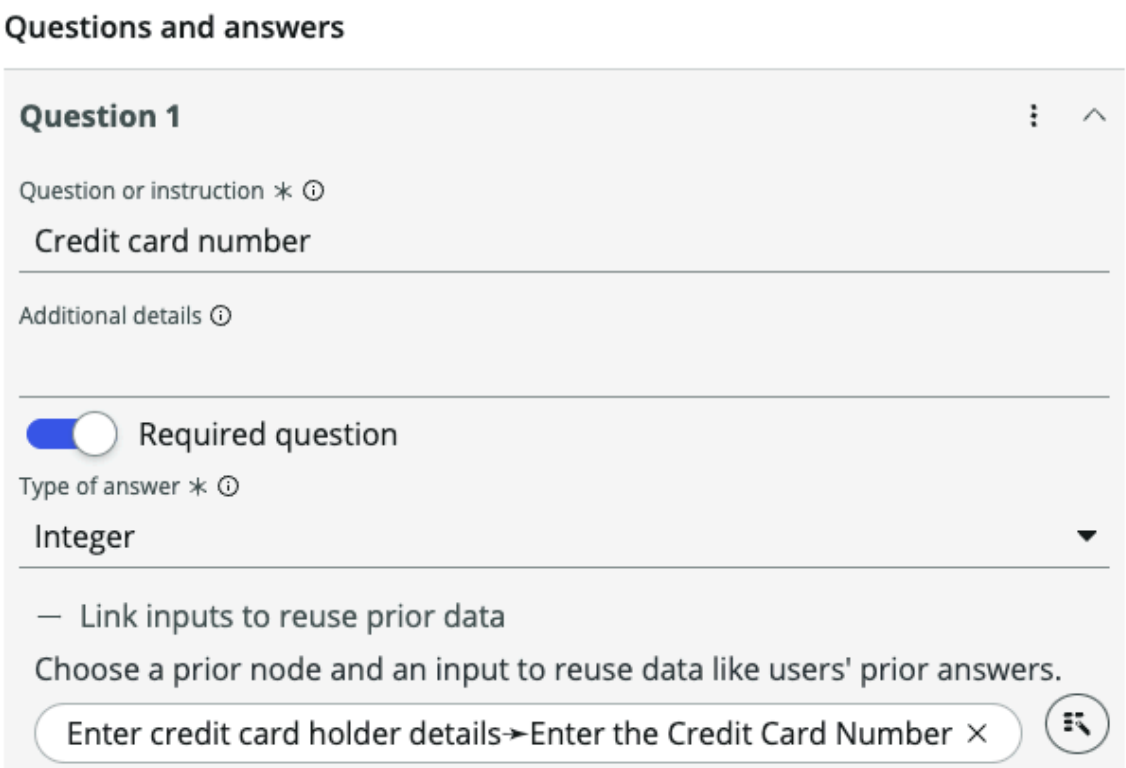
A vinculação de entradas permite que os autores da árvore de decisão reutilizem valores de entrada (respostas) de nós anteriores.

Vinculando entradas em questão e vinculando nós

A maioria das perguntas é apresentada a um agente para fornecer respostas. Quando você vincula uma entrada a outra, a pergunta não é exibida para o agente. Como a entrada reutiliza valores da entrada à qual está vinculada, o agente não precisa fornecer nenhuma resposta.

Semelhante a outras entradas, você pode usar entradas vinculadas para criar condições de caminho.

Exemplo de vinculação de entradas em um nó de pergunta



Por exemplo, se você já solicitou o número do cartão de crédito no nó inicial, poderá reutilizar essa entrada no nó de pergunta a seguir. Esta pergunta não é apresentada ao agente novamente e o valor é preenchido automaticamente durante o tempo de execução.

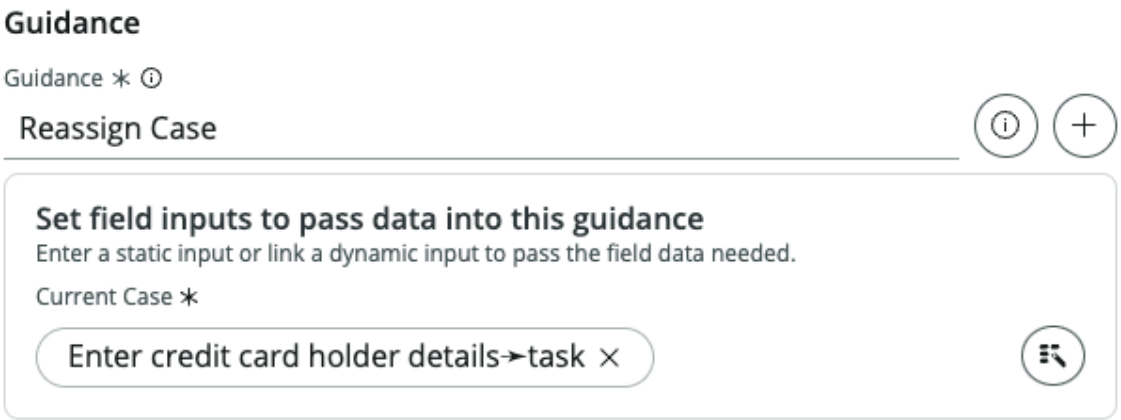
Tradução automática

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

Vinculando entradas em nós de orientação

Com a vinculação de entradas, você pode reutilizar as respostas que o cliente forneceu para fornecer valores de entrada para as entradas de orientação. Você pode vincular a entrada da tarefa no nó inicial às entradas de orientação para passar as informações sobre o registro no qual o agente está trabalhando.

Exemplo de vinculação de entradas em um nó de orientação



Por exemplo, você pode conectar a entrada de tarefa do nó inicial à orientação a seguir. A entrada da tarefa contém uma referência do registro no qual o agente está trabalhando em um espaço. Você precisa de um número de caso, que é fornecido pela entrada da tarefa, para reatribuir o caso a outra pessoa.

Casos especiais para vincular entradas

Na maioria dos casos, você só pode vincular entradas a entradas de outro nó anterior do mesmo tipo. Por exemplo, você pode vincular um tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres a outro tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres.

A aplicação Decisões guiadas Experience é compatível com os seguintes casos especiais.

Casos compatíveis com as decisões guiadas

Tipo de entrada	Descrição
Tipo de campo de entrada de cadeia de caracteres	Aceita qualquer tipo de campo a ser vinculado. Por exemplo, a cadeia de caracteres aceita números inteiros, decimais, de escolha e outros. Cadeia de caracteres é um campo de texto que aceita qualquer caractere.
Tipo de campo de entrada de referência	Aceita somente o tipo de referência do campo. Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de pergunta atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas

Tradução automática

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

Casos compatíveis com as decisões guiadas

Tipo de entrada	Descrição
	pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas.
Tipo de campo de entrada de opção	Aceita o tipo de opção e o tipo de cadeia de caracteres porque uma opção em uma lista de seleção é uma cadeia de caracteres.
Tipos de campo de entrada de data e data/hora	Aceita os seguintes tipos: • `glide_date_time` • `glide_date` • `data` • `data/hora` • `due_date` • `calendário`

Nota: A aplicação Decisões guiadas Experience não é compatível com campos do tipo `glide_var` para mapear para nenhuma entrada.

Caminhos da árvore de decisão

Um caminho é criado e associado a um nó e representa o resultado potencial desse nó.

Ao criar um caminho, você fornece um nome, uma prioridade e as condições do caminho.

Campo	Descrição
Nome do caminho	O nome do caminho aparece na árvore de decisão.
Prioridade do caminho	A prioridade determina qual caminho e suas condições são verificados primeiro quando há vários caminhos. Um nó pode ter mais de um caminho, mas somente um caminho de um nó pode ser executado por vez. Por exemplo, um caminho com prioridade 100 tem um valor de prioridade mais baixo do que um caminho com prioridade 200, portanto, somente o caminho com prioridade 100 é executado.
Condições de caminho	As condições de caminho representam as possíveis respostas ou resultados de um nó. Você cria condições de caminho usando um construtor de condição, que tem acesso às entradas do nó primário direto. Ele usa essas entradas para criar condições de caminho informativo que representam possíveis respostas ou resultados para o nó. As condições de caminho devem ser atendidas para ir para o nó de destino do caminho.

Tradução automática

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

- Criador de fluxogramas de decisão: Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão
- IU principal: Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Exemplo de configuração de uma árvore de decisão

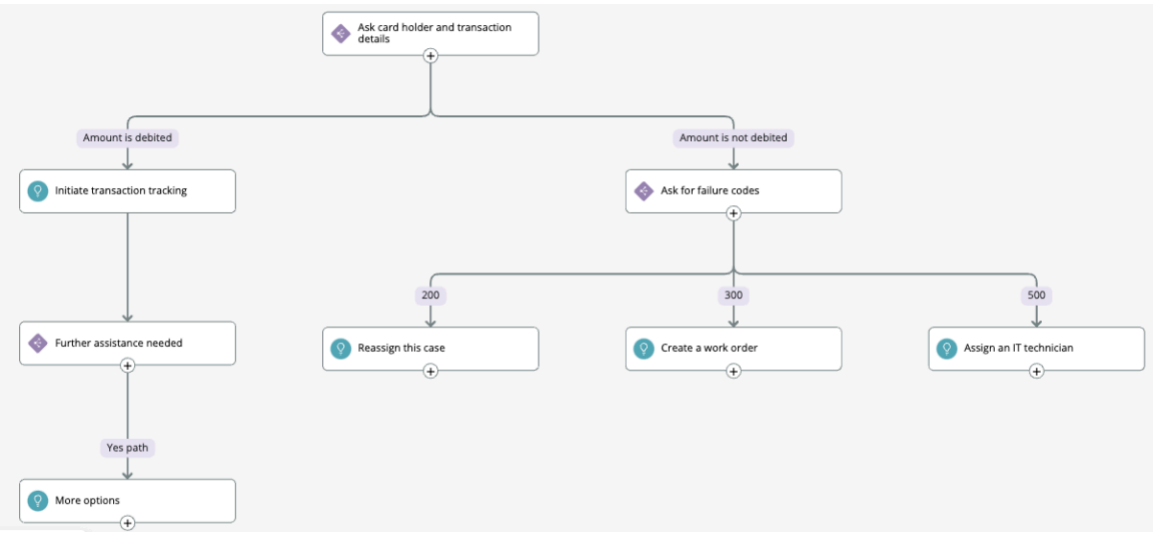
Este exemplo demonstra uma configuração de ponta a ponta de uma árvore de decisão para ajudá-lo a começar com Decisões guiadas. Depois de configurar a árvore de decisão, você pode incorporá-la em um playbook ou usá-la como uma recomendação em Ações recomendadas.

Para obter mais informações sobre árvores de decisão, consulte Árvores de decisão na decisão assistida e Configuração de orientações e árvores de decisão.

Solução de problemas de uma transação com cartão de crédito com falha

O titular de uma conta no banco EstelarVest está tentando comprar um relógio inteligente usando o cartão de crédito. Mas a transação falhou no momento do pagamento. PAUL criou um caso no portal do banco do SolarVest em busca de assistência. Os agentes do banco de dados da empresa trabalham nos casos criados pelos clientes para resolver seus problemas.

Neste cenário, o agente atribuído ao caso de Paul usa uma árvore de decisão para solucionar problemas de transação de cartão de crédito com falha. A árvore de decisão coleta detalhes do usuário, cartão de crédito e transação. Se o dinheiro tiver sido debitado, o acompanhamento da transação será iniciado. No entanto, se nenhum dinheiro for debitado, o agente fornecerá um código de falha que determina qual orientação é fornecida. Exemplos de possíveis orientações incluem: reatribuir o caso, criar uma ordem de serviço ou atribuir o caso a um técnico de TI.



Como criar a árvore de decisão para solucionar problemas da transação com falha

Saiba como os analistas de processo ou responsáveis pelo negócio criam uma árvore de decisão e configuram vários nós da árvore de decisão nas próximas páginas.

Tradução automática

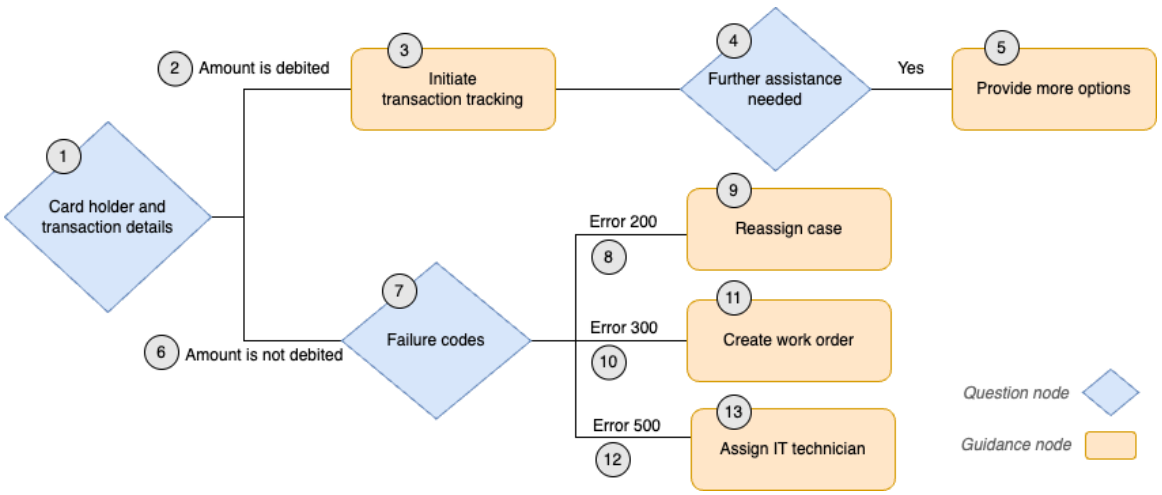
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Preparação para criar uma árvore de decisão

Antes de configurar uma árvore de decisão, os analistas de processo devem documentar o fluxo da árvore de decisão usando um fluxograma que inclui perguntas, respostas, caminhos associados e orientações.

A Anitta, que é analista de processo no bancostellarVest, deseja criar uma árvore de decisão que permita aos agentes solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

A Anitta primeiro cria um fluxograma para documentar o fluxo de uma árvore de decisão para determinar as perguntas, respostas e possíveis orientações a serem configuradas.



Fluxograma para árvore de decisão

Nº	Elemento	Nome	Descrição
1	Nó Inicial	Titular do cartão e detalhes da transação	Nó inicial que coleta detalhes do cliente, cartão de crédito e transação.
2	Caminho	O valor foi debitado	Caminho com condição: o valor é debitado.
3	Nó de orientação	Iniciar acompanhamento de transações	Orientação para iniciar o acompanhamento de transações quando o valor for debitado.
4	Nó de pergunta	Mais assistência necessária	Pergunte se o cliente precisa de mais assistência.
5	Nó de orientação	Fornecer mais opções	Orientação para fornecer mais opções, como falar com um agente ou solicitar um novo cartão.
6	Caminho	O valor não foi debitado	Caminho com a condição: valor não é debitado.
7	Nó de pergunta	Códigos de falha	Colete códigos de falha de transação quando o valor não for debitado.
8	Caminho	Erro 200	O código de erro recebido é 200.

Tradução automática

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

Fluxograma para árvore de decisão

Nº	Elemento	Nome	Descrição
9	Nó de orientação	Reatribuir caso	Orientação para reatribuir o caso a outra pessoa.
10	Caminho	Erro 300	O código de erro recebido é 300.
11	Nó de orientação	Criar ordem de serviço	Orientação para criar uma ordem de serviço para expedir um novo cartão de crédito.
12	Caminho	Erro 500	O código de erro recebido é 500.
13	Nó de orientação	Atribuir técnico de TI	Orientação para atribuir um técnico de TI para resolver o problema.

Criar uma árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação com falha

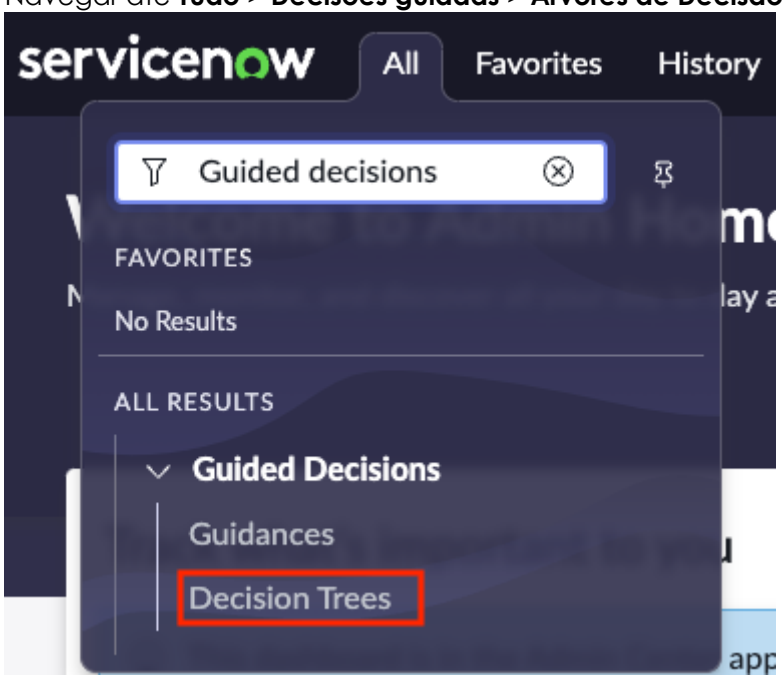
Ajude Arita a criar uma árvore de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha. Após esta etapa, a árvore de decisão pode ser configurada em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.



2. Selecione **Novo** na lista Árvores de decisão.
3. No formulário, preencha os campos.
   a. No campo **Nome**, digite `Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito`.
   b. No campo **Rótulo da ação**, digite `Solução de problemas`.

Tradução automática

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

c. No campo **Descrição**, insira `Árvore de decisão para ajudar os agentes a solucionar problemas de falha de transação de cartão de crédito.`

d. No campo **Título**, digite `Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito.`

4. Selecione **Enviar**.
   O botão **Abrir no construtor** é mostrado.

O que Fazer Depois

Configure o nó inicial para solicitar os detalhes do usuário, do cartão e da transação e determinar se algum valor foi debitado.

Criar a orientação de acompanhamento de transação de início

Crie a orientação de acompanhamento de transação Iniciar configurando entradas, saídas, experiência de visualização e experiência de detalhe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** na lista de Orientações.
   b. No campo **Nome**, insira `Iniciar acompanhamento de transação`.
   c. No campo **Descrição**, insira `Orientação para rastrear a transação com cartão de crédito com falha`.
3. Crie as seguintes entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.

   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** para cada entrada.

   b. Crie as seguintes entradas e selecione **Enviar**.

Entradas de orientação

Rótulo	Tipo	Referência	Ordem	É campo de formulário
Nome do titular do cartão	Cadeia de caracteres	-	100	verdadeiro

Tradução automática

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

Rótulo	Tipo	Referência	Ordem	É campo de formulário
Tarefa	Referência	Caso	200	falso
Número do cartão de crédito	Números inteiros	-	300	verdadeiro
ID de Transação	Números inteiros	-	400	verdadeiro
Data e hora da transação	Data/hora	-	500	verdadeiro

4. Opcional: Crie uma saída para a orientação.
   As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.
   a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo**, insira `o número do caso para acompanhamento de transações`.
   c. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   d. No campo **Referência**, selecione a tabela Caso.
   e. Selecione **Enviar**.
5. Configure a visualização e as experiências detalhadas.
   Para obter mais informações, consulte Configurar experiência detalhada de orientação.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure uma ação de orientação que um agente pode realizar ao iniciar o acompanhamento de transações.

Criar uma ação de orientação para a orientação Iniciar acompanhamento de transações

Configure as ações que os agentes podem realizar para iniciar um acompanhamento de transação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Selecione a orientação Iniciar acompanhamento de transação na lista Orientações.
3. Na seção do formulário Ações de orientação, selecione **Novo**.
4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Campo	Descrição	Valor
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.	Iniciar acompanhamento de transações

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Valor
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.	Iniciar
Rótulo de plano de ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revisar e anexar artigo** ou **Propor solução**.	Iniciar
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ◦ **Clique único**: a ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para a guia **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ◦ **Abrir no painel lateral contextual**: a ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como revisar o conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ◦ **Abrir na subguia**: a ação é aberta em uma guia separada. Você pode configurar a experiência de visualização para todos os tipos de comportamento de ação e configurar a exibição de detalhes para as ações que são abertas na subguia ou no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Configurar experiência detalhada de orientação. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado em andamento. A ação passa para o estado em andamento ou concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.	Clique único
Primário	Denota a ação de orientação como uma ação primária. Este	Selecionar campo

Tradução automática

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

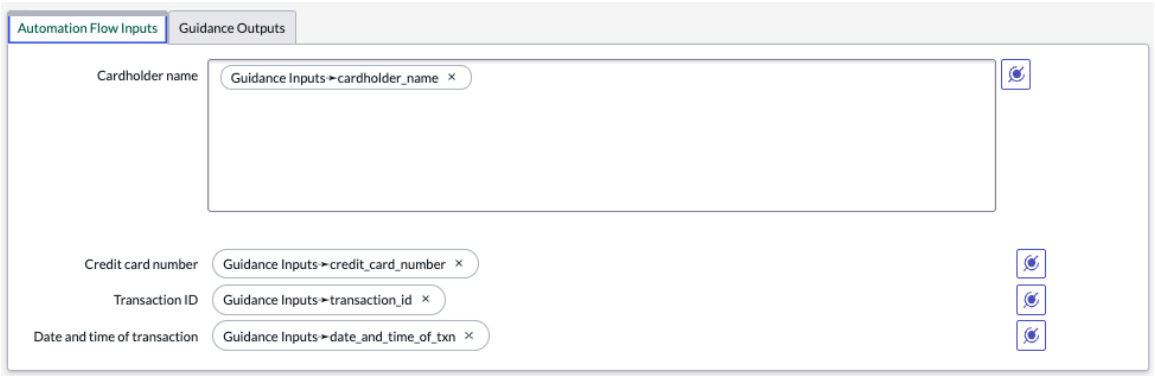
Campo	Descrição	Valor
	campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve realizar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu mais ações no cartão de recomendação.	
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.	Global
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.	Iniciar subfluxo de acompanhamento de transação
Ordem	A ordem da ação.	100
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída.	O acompanhamento de transações foi iniciado.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**. Dependendo do fluxo selecionado no campo **Automação de ação de orientação**, as entradas e saídas do fluxo são mostradas.
6. Configure as entradas de fluxo e as saídas de orientação.

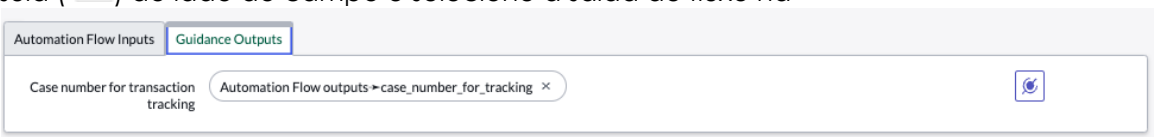
Tradução automática

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

- Na guia **Entradas de fluxo de automação**, selecione o ícone do seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione a entrada de fluxo na lista.



- Na guia **Saídas de orientação**, selecione o ícone do seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione a saída de fluxo na lista.



7. Selecione **Enviar**.

Configure o nó inicial para solicitar detalhes do titular do cartão e da transação

Adicione perguntas para solicitar detalhes do titular do cartão de crédito e detalhes da transação e configure os tipos de resposta em um nó inicial em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

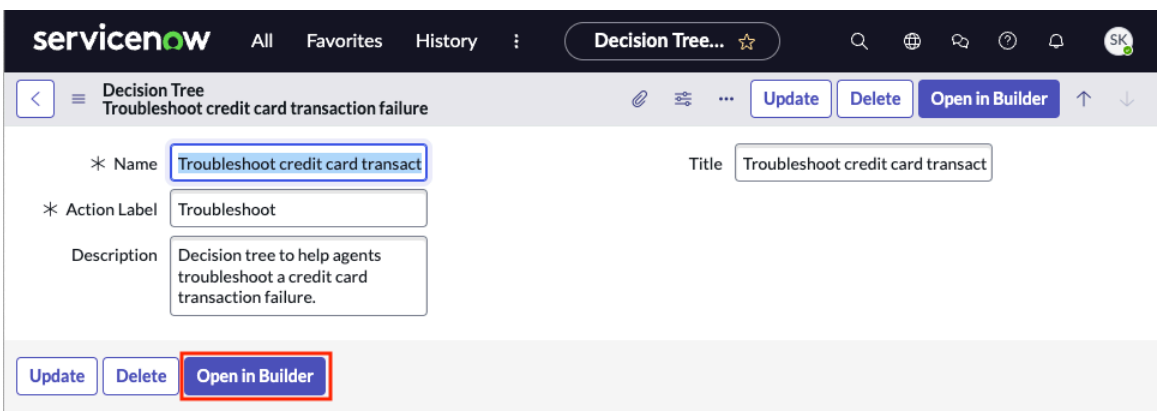
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No nó de pergunta, você pode adicionar as perguntas que deseja fazer aos clientes ou os detalhes que deseja coletar. Por exemplo, você pode solicitar o tipo de cartão de crédito ou se algum valor será debitado. Com base nas respostas fornecidas, o caminho para uma próxima pergunta ou nó de orientação é usado.

Procedimento

1. Selecione **Abrir no Construtor**.

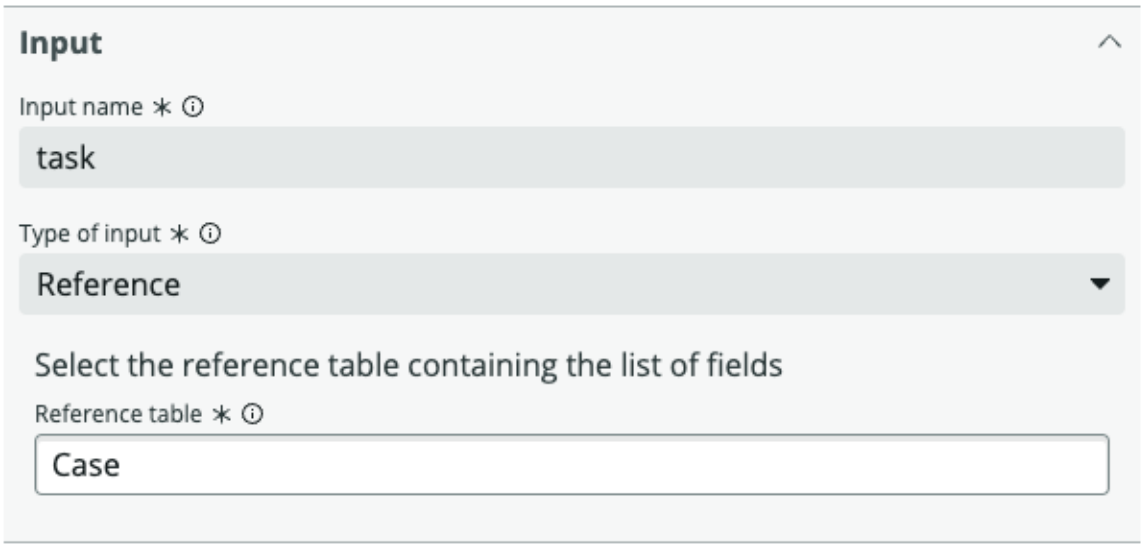
   A nova árvore de decisão é aberta em Criador de fluxogramas de decisão em uma nova guia.



Tradução automática

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

2. Selecione **Novo nó**, que é um nó inicial da sua árvore de decisão.
3. No campo **Nome do nó**, insira `Solicitar titular do cartão e detalhes da transação`.
4. Na seção Entrada, no campo **Tabela de referência**, selecione a tabela Caso.



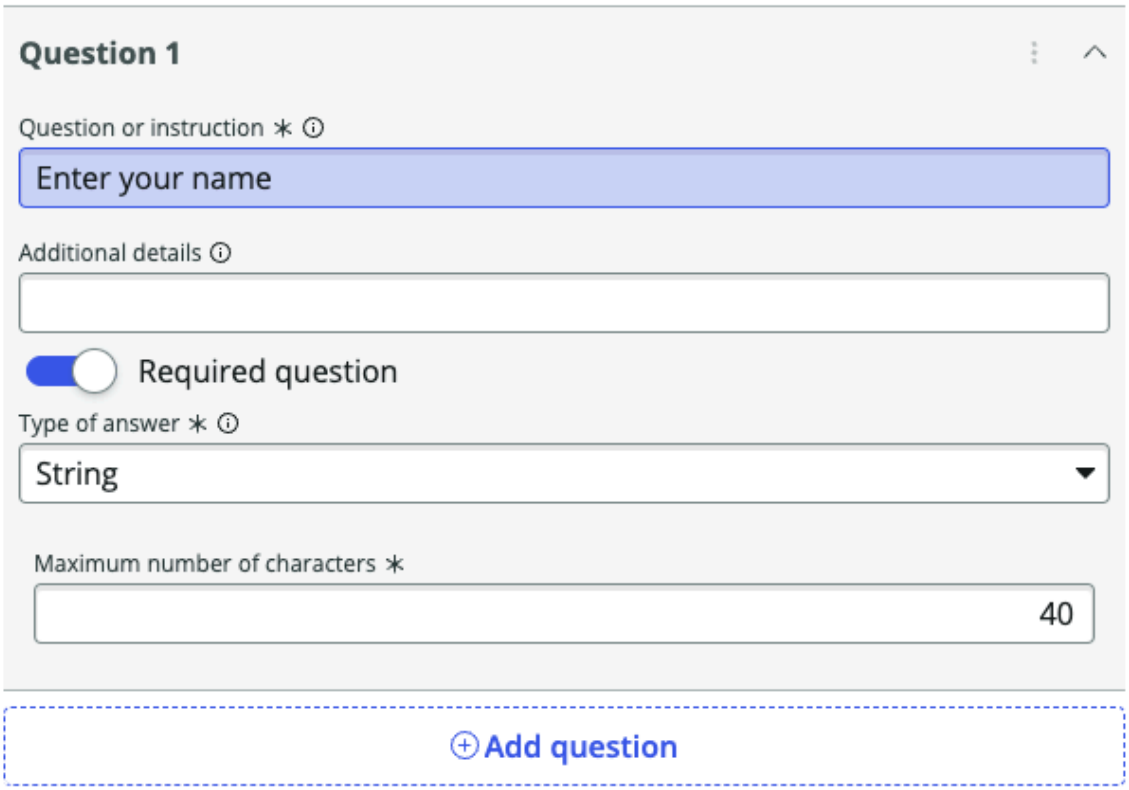
A tabela de referência não precisa ser necessariamente uma tabela de tarefas. Por exemplo, você pode selecionar um caso, incidente ou tabela de interação para o contexto de registro para recomendar essa árvore de decisão em um espaço.

Nota: Você deve selecionar a mesma tabela que a tabela de referência para o registro de contexto em Ações recomendadas.

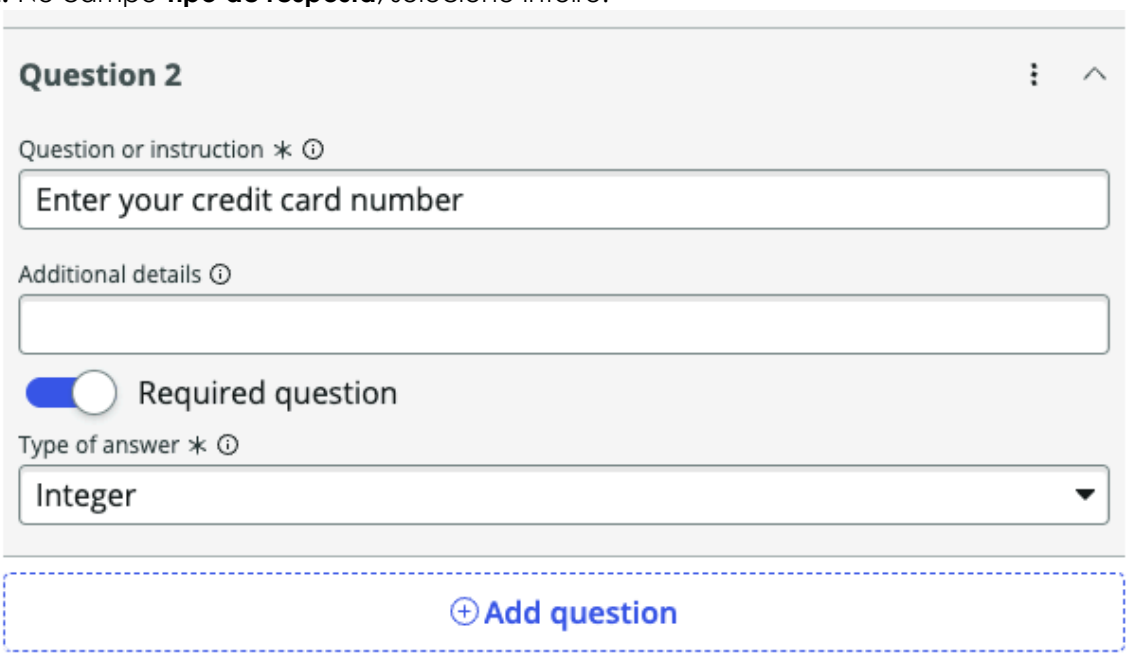
5. Configure a pergunta 1.
   a. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Insira seu nome`.
   b. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
   c. No campo **Tipo de resposta**, selecione Cadeia de caracteres.

Tradução automática

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



6. Configure a pergunta 2.
   a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.
   b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Insira o número do seu cartão de crédito`.
   c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
   d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Inteiro.



7. Configure a pergunta 3.

Tradução automática

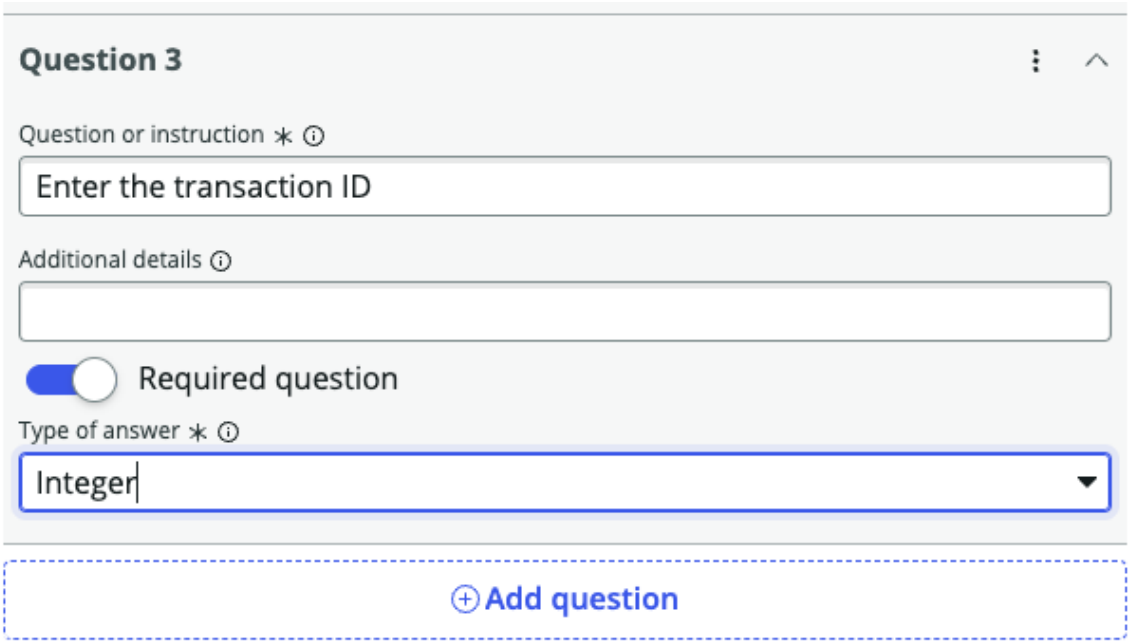
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Insira o ID da transação`.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Inteiro.



8. Configure a pergunta 4.

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Selecione o tipo de cartão`.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Opção.

e. No campo **Rótulo**, insira `Visa` na primeira opção da lista.

f. Selecione **Adicionar opção**.

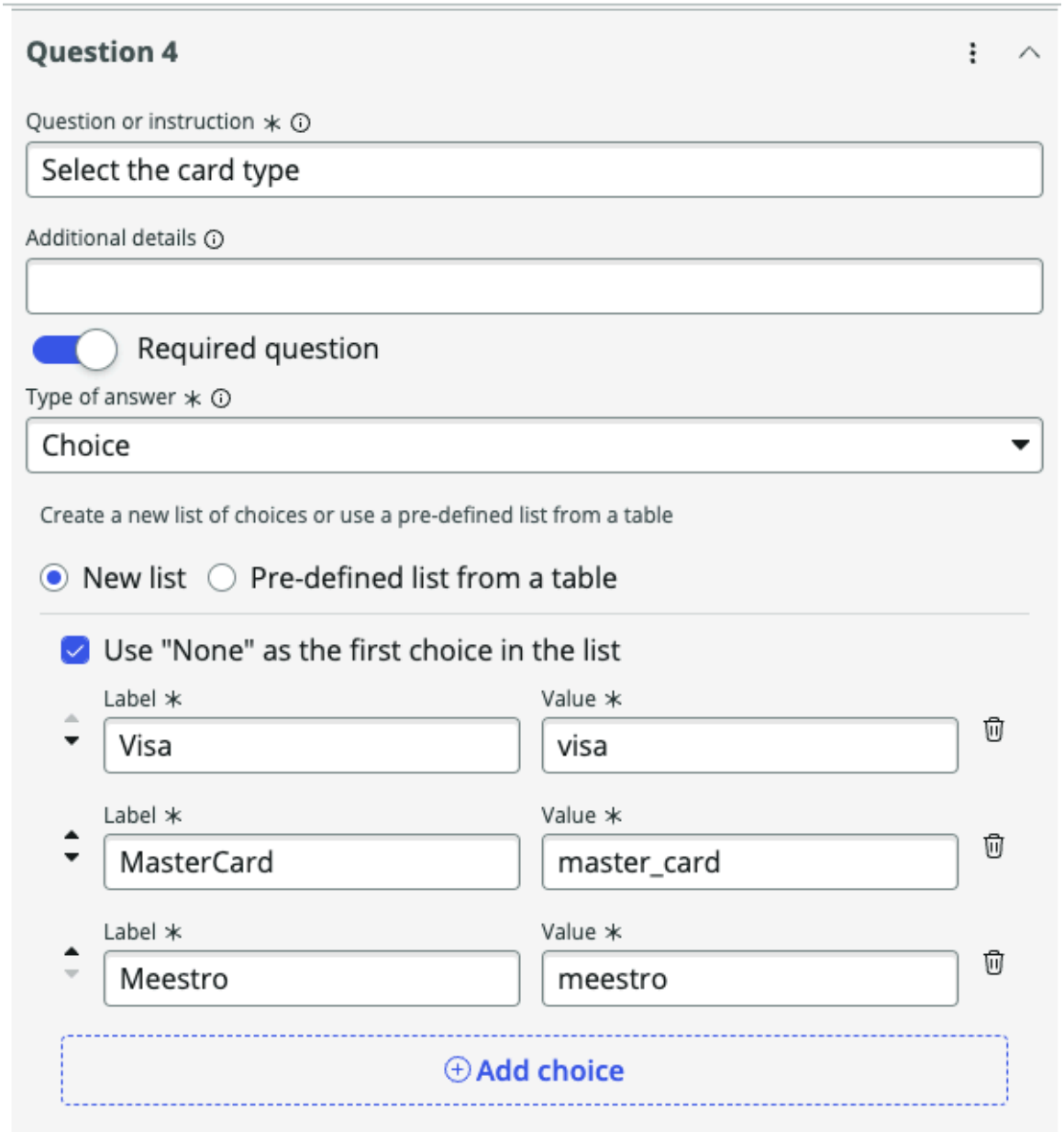
g. No campo **Rótulo**, insira `MasterCard` para a segunda opção na lista.

h. Selecione **Adicionar opção**.

i. No campo **Rótulo**, insira `Meestro` para a terceira opção da lista.

Tradução automática

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



9. Configure a pergunta 5.

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

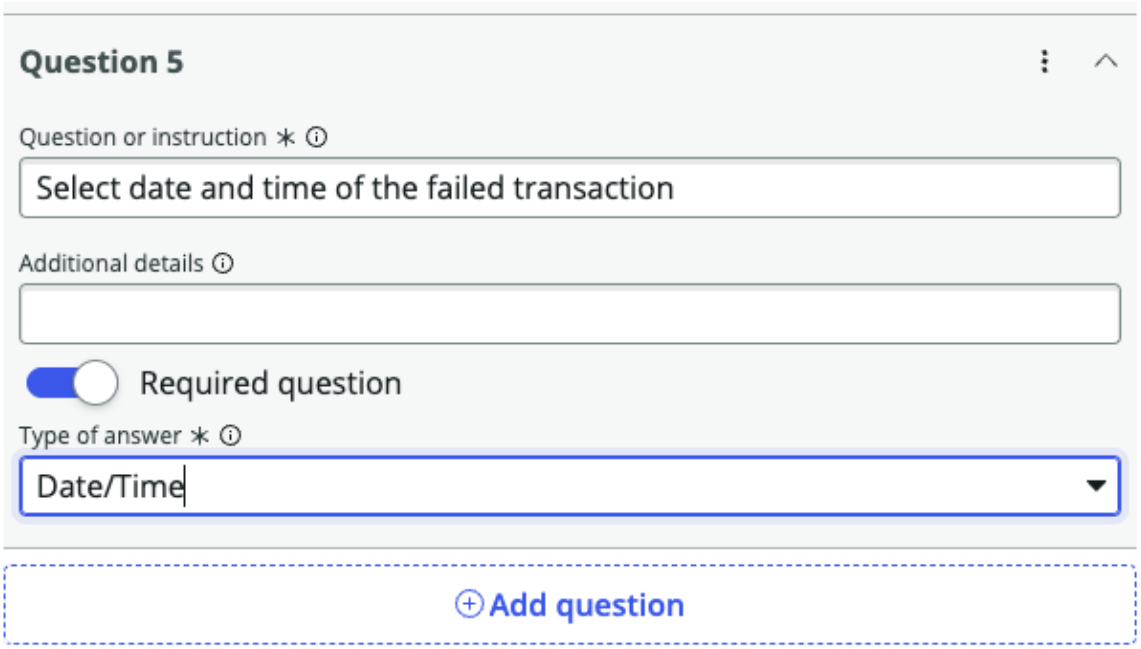
b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Selecionar data e hora da transação com falha`.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Data/hora.

Tradução automática

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



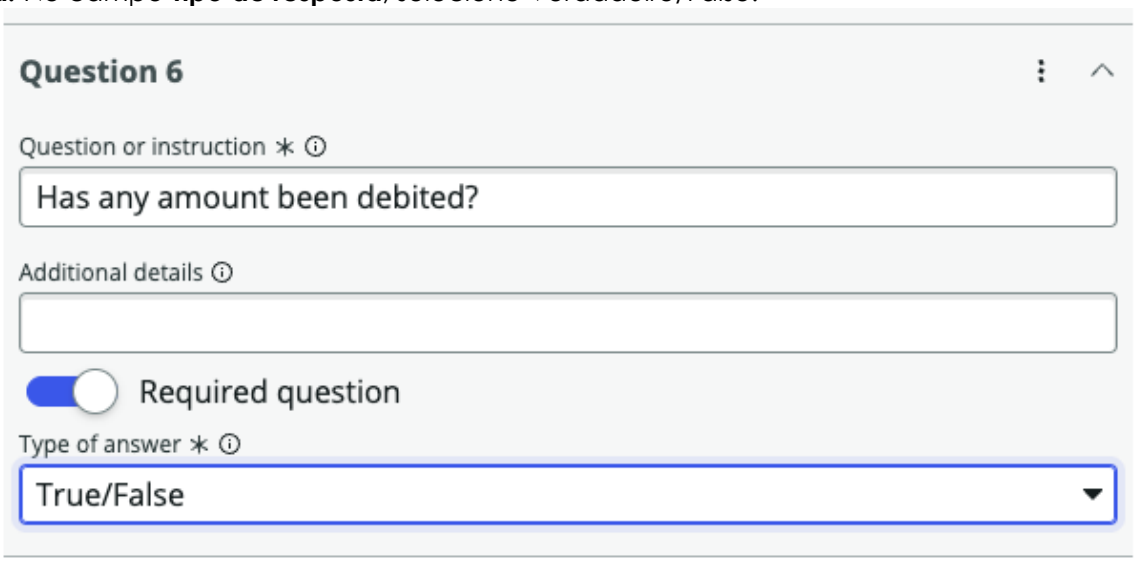
10. Configure a pergunta 6.

a. Selecione o botão **Adicionar pergunta**.

b. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Algum valor foi debitado?`.

c. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.

d. No campo **Tipo de resposta**, selecione Verdadeiro/Falso.



11. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Adicione caminhos e configure condições para transações quando a próxima pergunta ou nó de orientação for exibido em uma árvore de decisão.

Configuração de caminhos com condições se o valor for debitado ou não

Configure caminhos com condições para determinar a próxima pergunta ou nó de orientação que será exibido em uma árvore de decisão.

Tradução automática

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

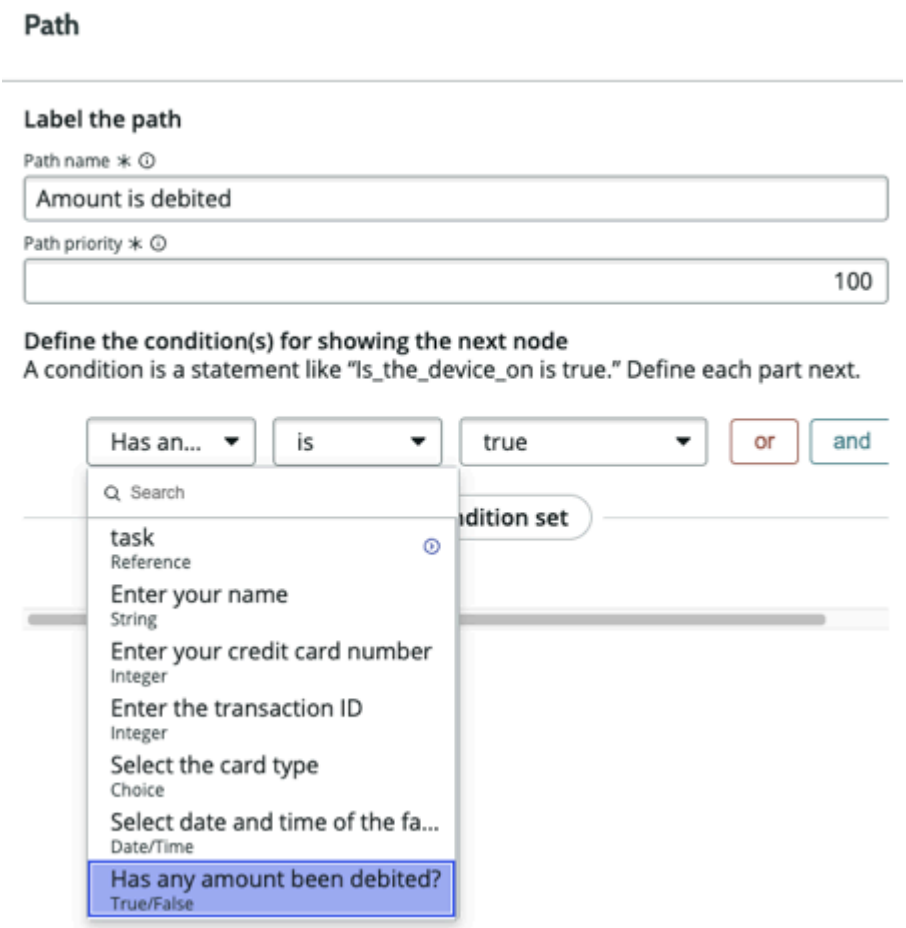
- Se algum valor for debitado durante uma transação com falha, o caminho que leva à orientação de acompanhamento de transação de início será usado.
- Se nenhum valor for debitado durante uma transação com falha, o caminho que leva ao próximo nó de pergunta será usado.

Configurar o caminho para a condição de valor debitado

Configure um caminho para a condição de valor debitado para o próximo nó de orientação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um cliente responde que o valor foi debitado do cartão de crédito, o caminho que leva à orientação de acompanhamento de transação de início é seguido.



Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) no nó inicial.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.

Tradução automática

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

2. Selecione o novo caminho.
3. No campo **Nome do caminho**, insira `O valor é debitado`.
4. No campo **Prioridade de caminho**, insira `100`.
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Algum valor foi debitado? | é | verdadeiro".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de orientação que permite aos agentes iniciar o acompanhamento de uma transação com falha.

Configurar o caminho para a condição de valor não debitado

Configure um caminho para a condição de valor não debitado para o próximo nó de pergunta.

Antes de Iniciar

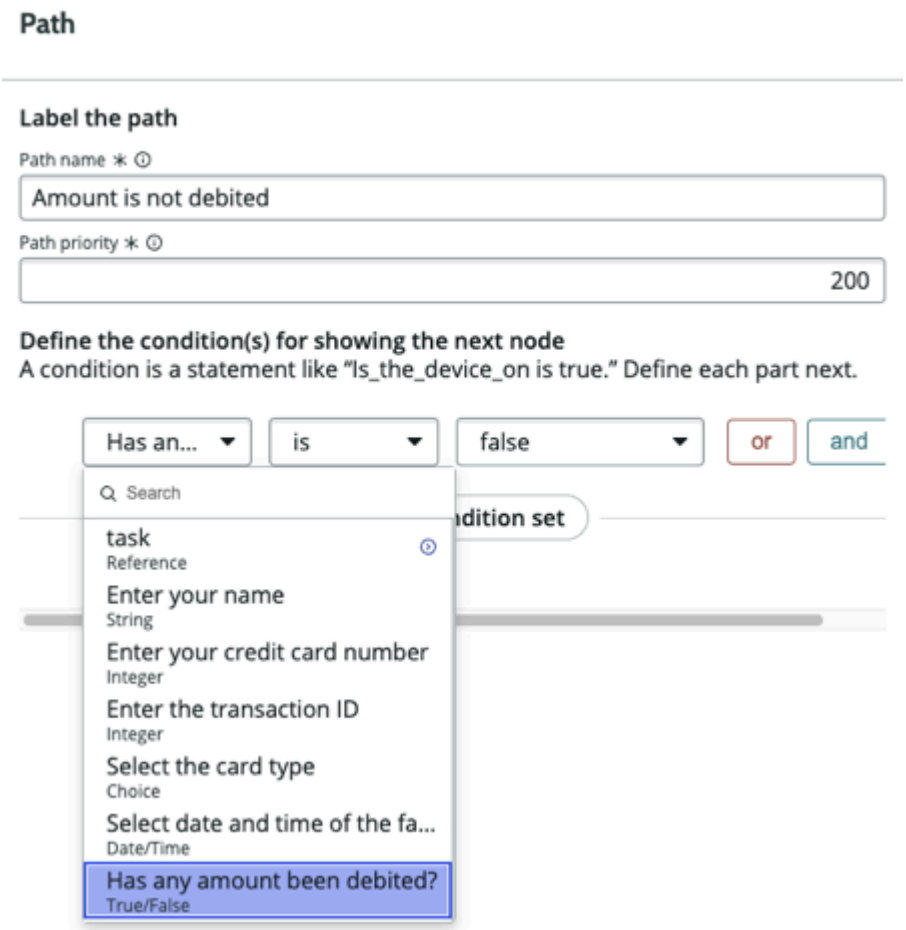
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente responde que o valor não foi debitado do cartão de crédito, o caminho que leva ao próximo nó de pergunta é usado. O nó de pergunta solicita os códigos de falha que o usuário recebeu.

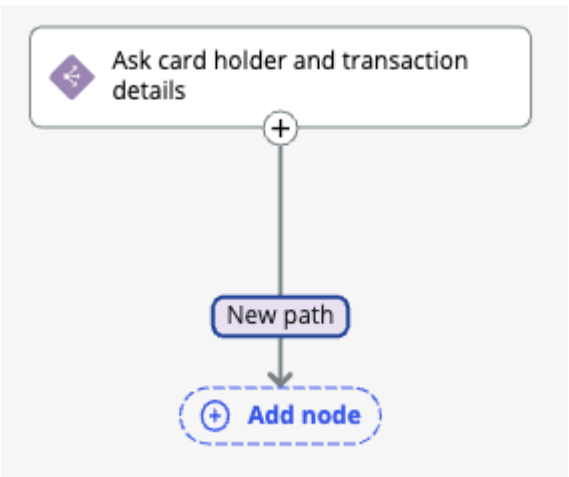
Tradução automática

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



Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) no nó inicial.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.



2. Selecione o novo caminho.
3. No campo **Nome do caminho**, insira `O valor não é debitado`.
4. No campo **Prioridade de caminho**, insira `200`.

Tradução automática

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

5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Algum valor foi debitado? | é | falso".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de pergunta para solicitar os códigos de falha que o cliente recebeu após a transação com falha.

Configurar um nó de orientação para iniciar o acompanhamento de transações

Configure um nó de orientação em Criador de fluxogramas de decisão para que os agentes possam iniciar o acompanhamento de transações.

Antes de Iniciar

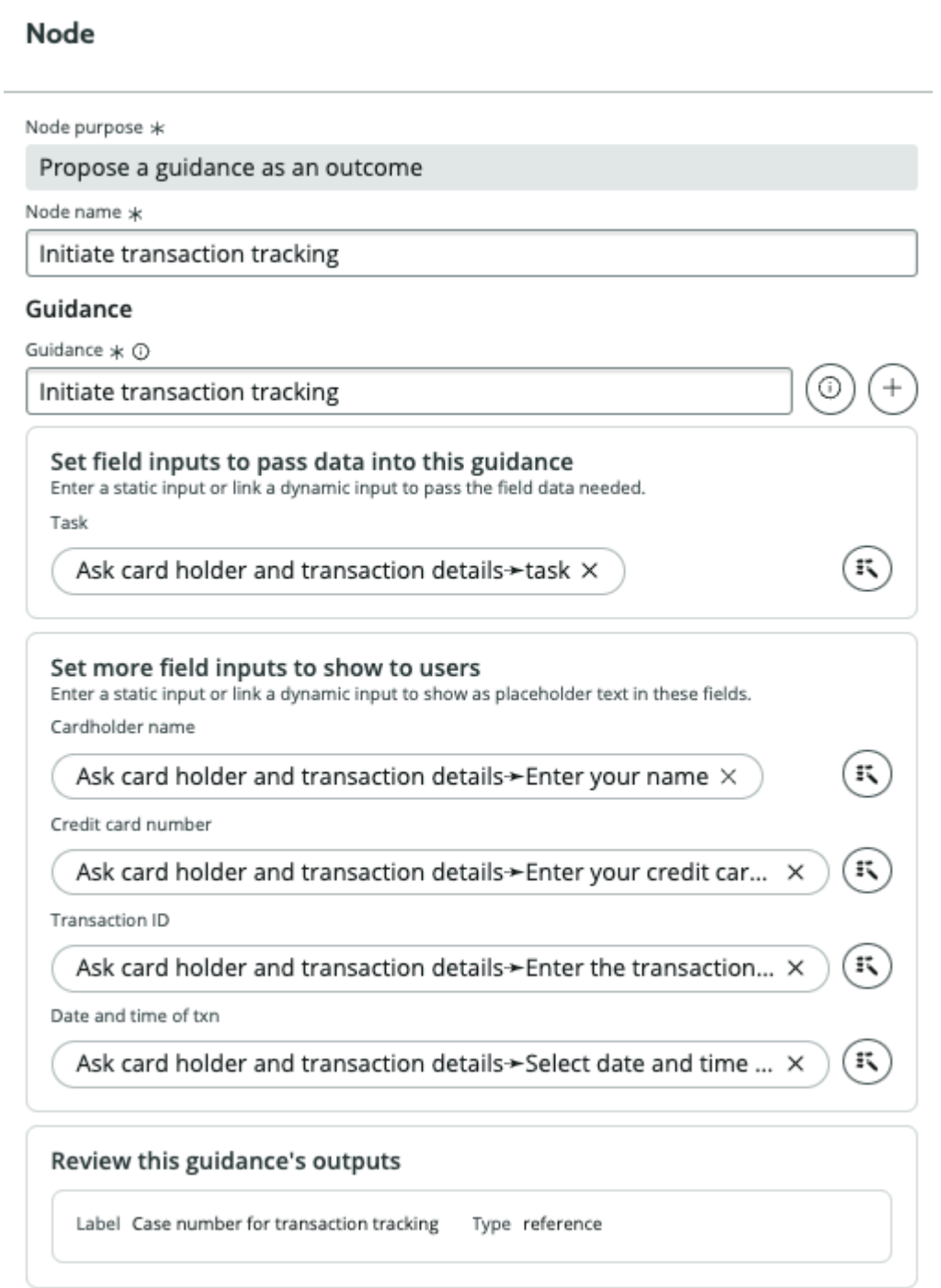
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o cliente responde que o dinheiro foi debitado após uma transação com falha, os agentes podem criar um caso para iniciar o acompanhamento da transação.

Tradução automática

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

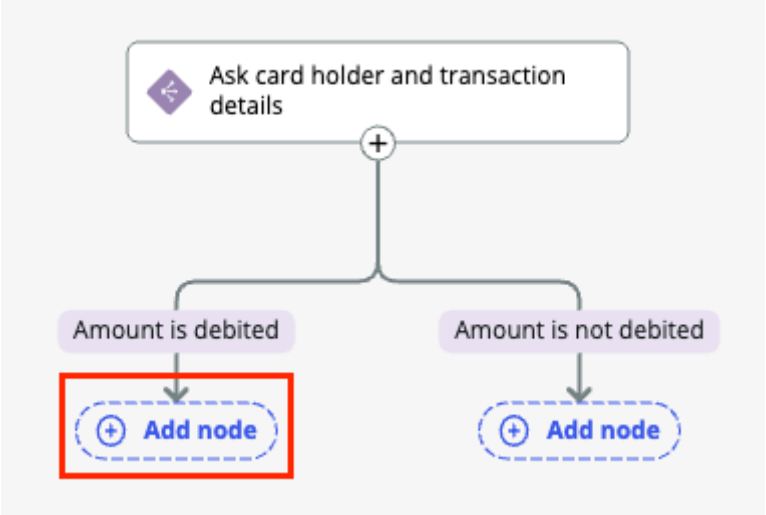


Tradução automática

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

Procedimento

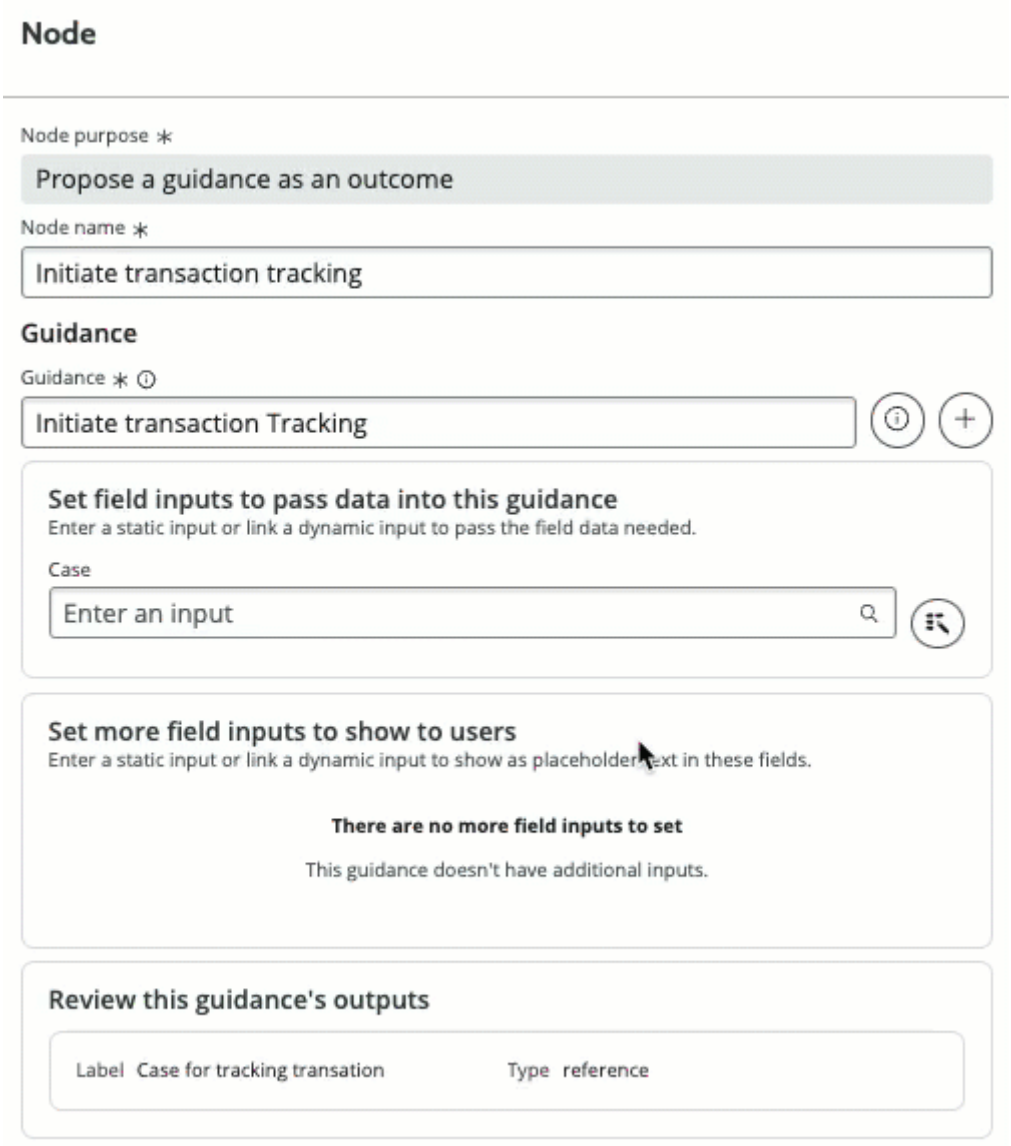
1. Selecione **Adicionar nó** no caminho Valor-é-débito.



2. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
   Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.
3. No campo **Nome do nó**, insira `Iniciar acompanhamento de transação`.
4. No campo **Orientação**, selecione Iniciar orientação de acompanhamento de transações.
5. Na **seção Definir entradas de campo para passar dados para esta orientação**, vincule a entrada da tarefa do nó da pergunta anterior.

Tradução automática

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



6. Na **seção Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, vincule as entradas de orientação às entradas do nó da pergunta anterior.

   a. Selecione o ícone de entrada Link ( ) ao lado do campo.

   b. Selecione o nó da pergunta anterior e a pergunta na lista.
   A resposta fornecida para a pergunta é mapeada para a entrada de orientação durante o tempo de execução.

7. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Siga as etapas abaixo para adicionar o próximo nó de pergunta:

1. Adicione um novo caminho selecionando o ícone Adicionar caminho ( ) no nó de orientação Iniciar acompanhamento de transação.

   Você pode adicionar um nó de pergunta somente após um nó de orientação. A execução da árvore de decisão continua depois que a orientação é realizada. A

Tradução automática

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

configuração do caminho não é necessária porque só pode haver um nó de pergunta após um nó de orientação.

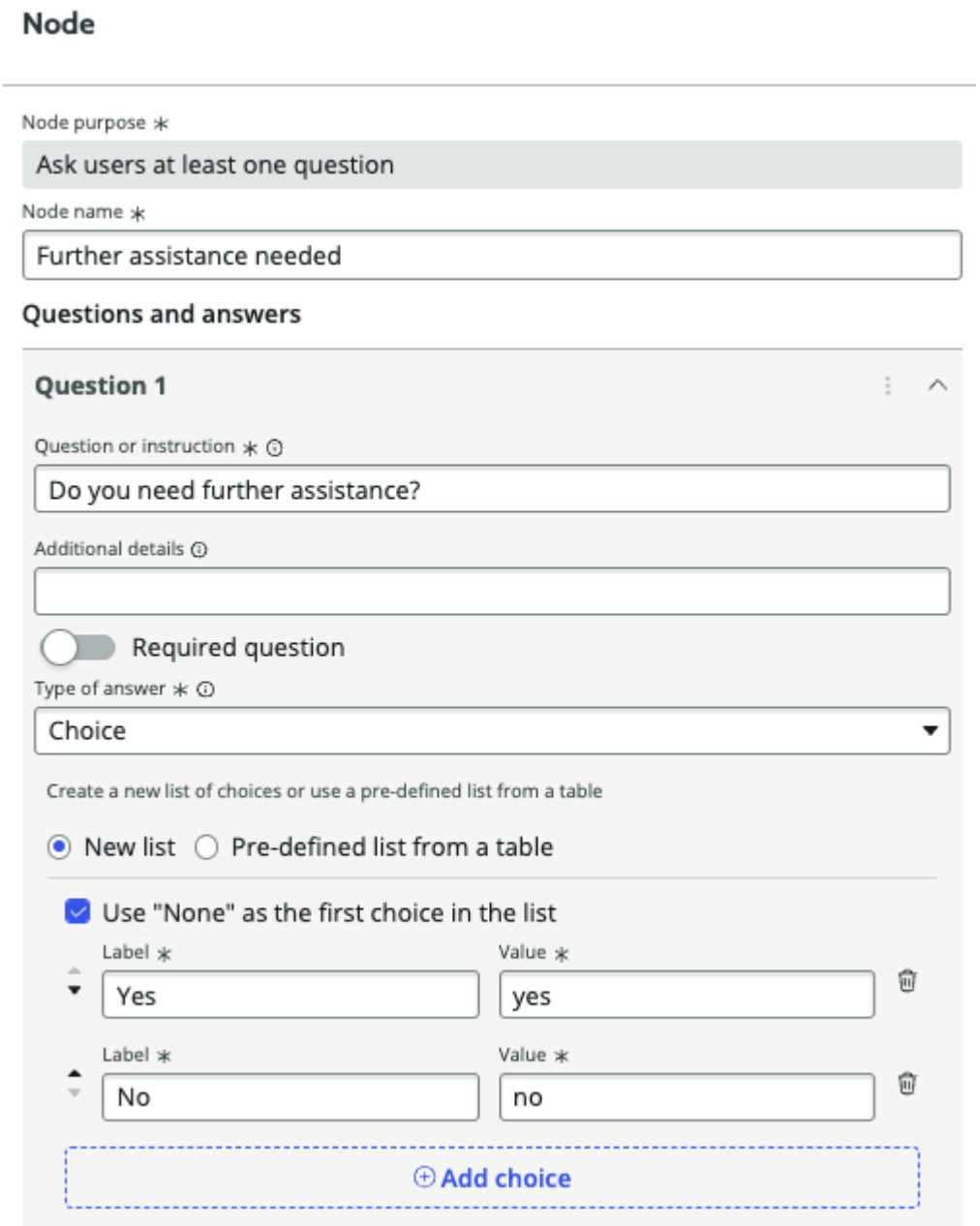
2. Configurar um nó de pergunta para obter assistência adicional.

Configurar um nó de pergunta para obter assistência adicional

Adicione um nó de pergunta para perguntar aos usuários se eles precisam de mais assistência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Tradução automática

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

Procedimento

1. Selecione **Novo nó** no caminho que vem da orientação de acompanhamento de transação Iniciar.
2. No campo **Nome do nó**, insira `Mais assistência necessária`.
3. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Precisa de mais assistência?`.
4. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
5. No campo **Tipo de resposta**, selecione Opção.
6. No campo **Rótulo**, insira `Sim` para a primeira opção na lista.
7. Selecione **Adicionar opção**.
8. No campo **Rótulo**, insira `Não` para a segunda opção na lista.
9. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Siga as etapas abaixo para adicionar o próximo nó de orientação:

1. Configure um caminho com a condição "Precisa de mais assistência? | é | Sim". Para obter mais informações e exemplos, consulte Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão e Configuração de caminhos com condições se o valor for debitado ou não.
2. Adicione um nó de orientação e associe a orientação Mais opções ao caminho Sim. Para obter mais informações e exemplos, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão e Configurar um nó de orientação para iniciar o acompanhamento de transações.

Configurar um nó de pergunta para solicitar códigos de falha

Adicione uma pergunta para solicitar o código de falha que o cliente recebeu após uma transação com cartão de crédito com falha.

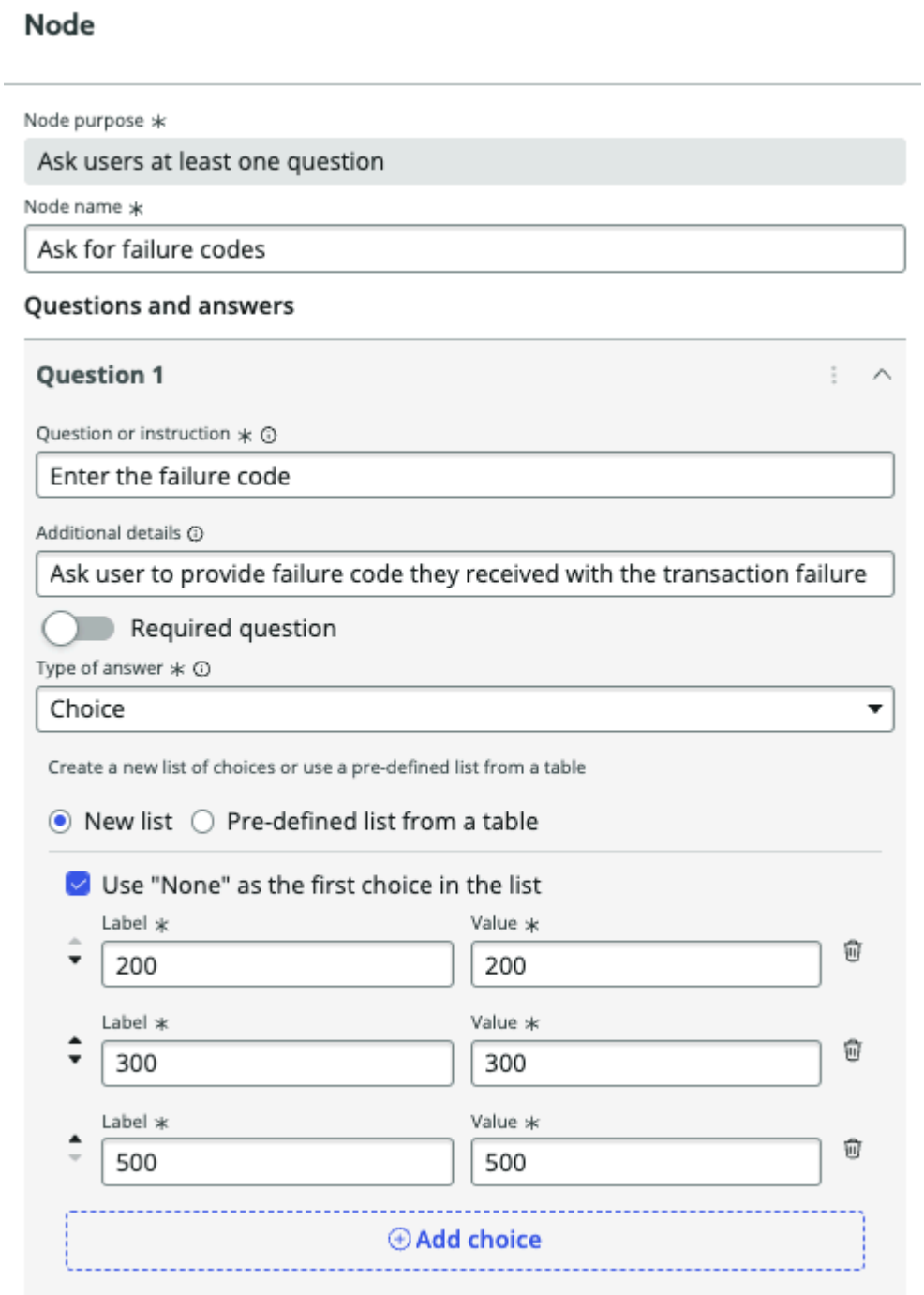
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

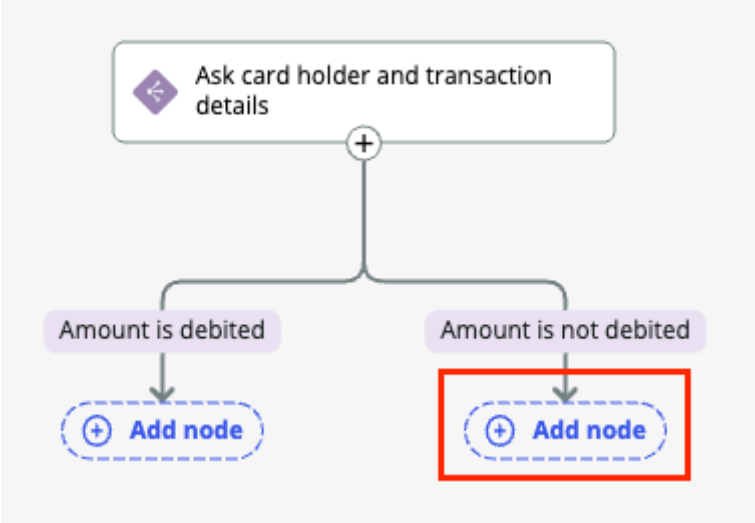


Tradução automática

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

Procedimento

1. Selecione **Adicionar nó** no caminho Valor não debitado.



2. Na janela pop-up, selecione **Fazer pelo menos uma pergunta aos usuários** para configurar um nó de pergunta.
3. No campo **Nome do nó**, insira `Solicitar códigos de falha`.
4. No campo **Pergunta ou instrução**, digite `Inserir o código de falha`.
5. Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
6. No campo **Tipo de resposta**, selecione Opção.
7. No campo **Rótulo**, insira `o Código de falha 200` para a primeira opção da lista.
8. Selecione **Adicionar opção**.
9. No campo **Rótulo**, insira `o Código de falha 300` para a segunda opção na lista.
10. Selecione **Adicionar opção**.
11. No campo **Rótulo**, insira `o Código de falha 500` para a terceira opção na lista.
12. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure um caminho para cada código de falha que o cliente pode receber após uma transação de cartão de crédito com falha.

Configurar caminhos para diferentes condições de código de falha

Configure um caminho para cada condição de código de falha para fornecer orientação apropriada aos agentes.

Antes de Iniciar

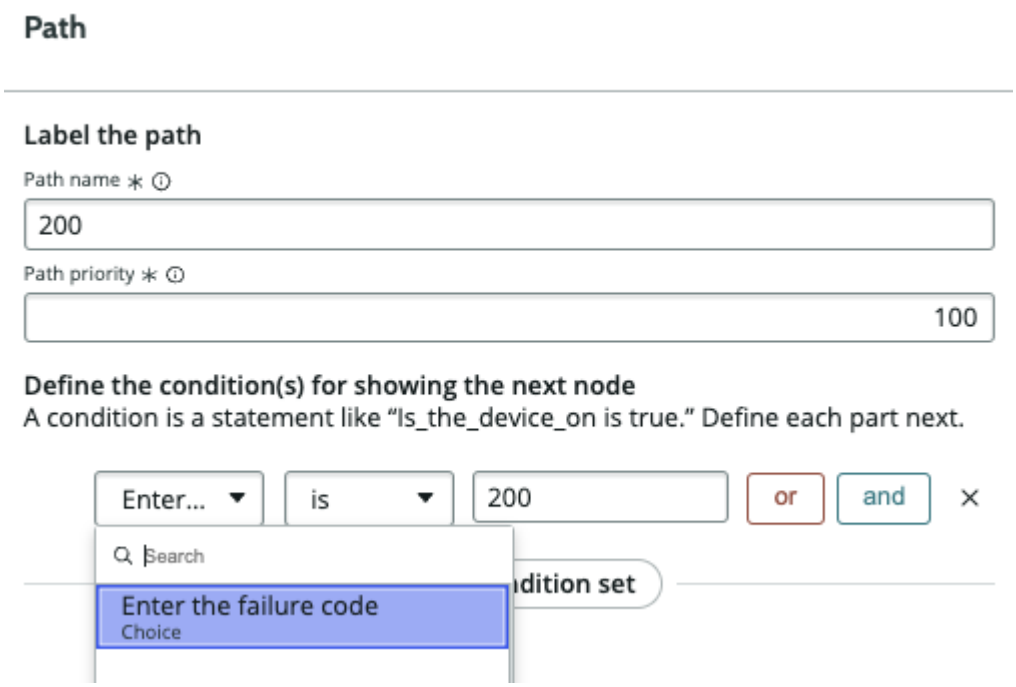
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o código de falha recebido pelo cliente é 200, o caminho que leva à orientação de caso de reatribuição é seguido.

Tradução automática

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



Para obter mais informações sobre como configurar um caminho, consulte Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão.

Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) no nó de pergunta Solicitar códigos de falha.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.
2. Selecione o novo caminho.
3. No campo **Nome do caminho**, insira `200`.
4. No campo **Prioridade de caminho**, insira `100`.
5. Selecione os campos apropriados para definir a condição "Insira o código de falha | é | verdadeiro".
6. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Configure caminhos para outros códigos de falha:

- Código de falha 300 - Este caminho leva à orientação Criar ordem de serviço.
- Código de falha 500 - Este caminho leva à orientação Atribuir técnico de TI.

Associar orientações para diferentes códigos de falha

Associe orientações a caminhos com diferentes condições de código de falha.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Associe uma orientação ao caminho 200.

a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 200.

b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

c. No campo **Nome do nó**, insira `Reatribuir este caso`.

d. No campo **Orientação**, selecione a orientação Reatribuir caso.

e. Na **seção Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, mapeie as entradas selecionando o ícone de entrada de link ( ) ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

f. Selecione **Salvar e fechar**.

2. Associe uma orientação ao caminho 300.

a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 300.

b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

c. No campo **Nome do nó**, insira `Criar uma ordem de serviço`.

d. No campo **Orientação**, selecione a orientação Criar ordem de serviço.

e. Na **seção Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, mapeie as entradas selecionando o ícone de entrada de link ( ) ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

f. Selecione **Salvar e fechar**.

3. Associe uma orientação ao caminho 500.

Tradução automática

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

a. Selecione **Adicionar nó** no caminho 500.

b. Na janela pop-up, selecione **Propor uma orientação como resultado** para configurar um nó de orientação.
Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

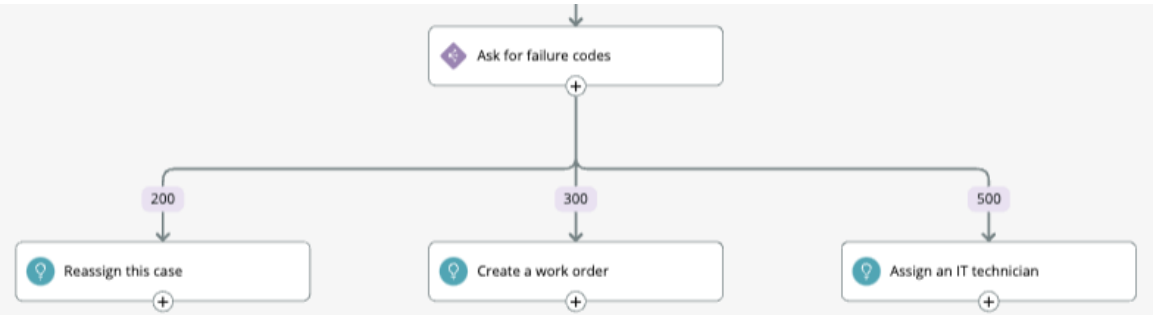
c. No campo **Nome do nó**, insira `Atribuir um técnico de TI`.

d. No campo **Orientação**, selecione a orientação Atribuir técnico de TI.

e. Na **seção Definir mais entradas de campo a serem mostradas aos usuários**, mapeie as entradas selecionando o ícone de entrada de link ( ) ao lado do campo e selecionando uma entrada de orientação na lista.

f. Selecione **Salvar e fechar**.

Resultados



Ativar a árvore de decisão Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito

Valide e ative a árvore de decisão concluída para que você possa usá-la em playbooks em registros de caso ou como recomendações em Ações recomendadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa a árvore de decisão concluída, Criador de fluxogramas de decisão verifica se há erros, como informações ausentes, mapeamentos de entrada inválidos devido a mudanças nas entradas de nó anteriores ou entradas de orientação ausentes. Depois que todos os erros forem resolvidos, você poderá validar e ativar a árvore de decisão.

Se você alterar uma árvore de decisão ativada, lembre-se de ativar a árvore de decisão novamente para exibir a árvore de decisão atualizada em um espaço.

Procedimento

1. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Ativar**.
   - Se houver erros em sua árvore de decisão, ícones de erro e mensagens de alerta serão exibidos. Você deve resolver os erros antes de ativar a árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão.
   - Se não houver erros, uma caixa de diálogo de confirmação será exibida.

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

2. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar agora**.
   Uma mensagem de sucesso com instruções sobre a próxima ação a ser executada é exibida.

Resultados

- O status da árvore de decisão é alterado de **Não Ativo** para **Ativo**.
- O botão **Ativar** está desabilitado.

O que Fazer Depois

- Configure as ações recomendadas para usar a árvore de decisão ativada como uma recomendação. As recomendações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas.
- Configure Designer de automação de processos para usar a árvore de decisão ativada como parte de um playbook em uma guia de registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a playbooks.

Instalar a aplicação Decisões guiadas Experience

Você pode instalar a aplicação Decisões guiadas Experience (sn_ga_exp) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Guided Decisions Experience em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a experiência Decisões guiadas :

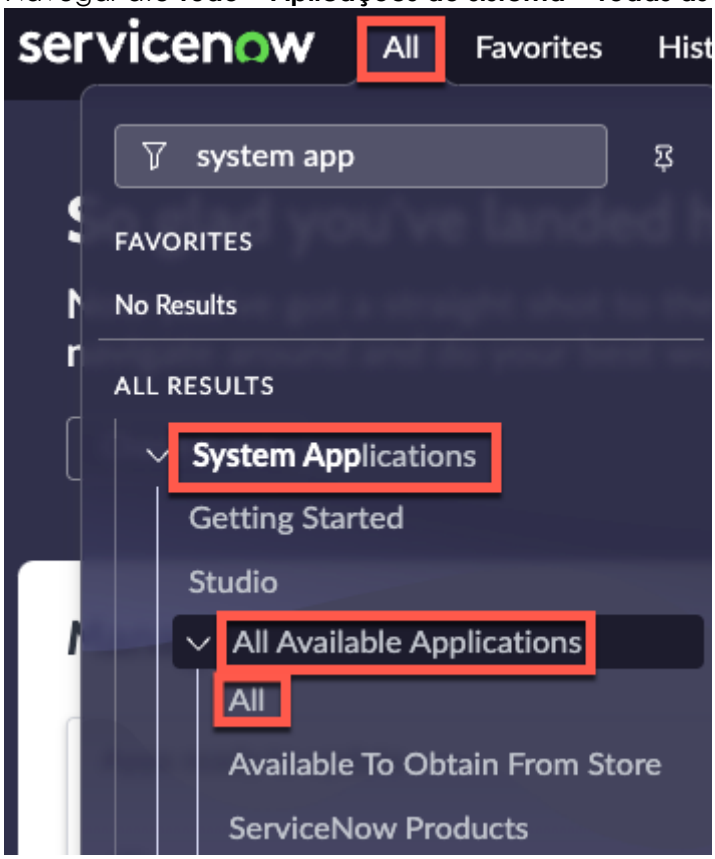
- Plug-ins
- Tabelas
- Funções
- Orientações

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Decisões guiadas Experience.

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

Procedimento

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



2. Encontre a aplicação Decisões guiadas Experience (sn_ga_exp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração 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.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

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

Componentes instalados com Decisões guiadas Experience

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Decisões guiadas Experience, incluindo tabelas, funções e orientações.

Tabelas

As tabelas a seguir são adicionadas à sua instância com a ativação da experiência Decisões guiadas.

Tabelas adicionadas com a ativação da Guided Decisions Experience

Tabela	Descrição
Árvore de Decisão [ga_decision_tree]	Armazena detalhes de todas as árvores de decisão.
Nó de Árvore de Decisão [ga_decision_tree_node]	Armazena detalhes de todos os nós da árvore de decisão em cada árvore de decisão.
Mapeamento de entrada de decisão [ga_decision_input_mapping]	Armazena detalhes de mapeamento de entrada, como nó de origem, entrada de origem, nó de destino e entrada de destino.
Versão da árvore de decisão [ga_decision_tree_version]	Armazena versões de árvore de decisão com estados.

Funções

As funções a seguir são adicionadas à sua instância com a ativação dos plug-ins Decisões guiadas, Decisões guiadas, Experience e Ações recomendadas.

Funções adicionadas com Decisões guiadas e Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
Autor da árvore de decisão [decision_tree_author]	Cria, exibe, atualiza e exclui árvores de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos gerentes de atendimento ao cliente.	• decisão_tabela_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • usuário_árvore_decisão **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas.
Usuário da árvore de decisão	Exibe árvores de decisão.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user

Tradução automática

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

Funções adicionadas com Decisões guiadas e Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
[decision_tree_user]	**Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos agentes de atendimento ao cliente.	**Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas.
Gerente de orientação [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Cria, exibe, atualiza e exclui orientações, que são o resultado de uma árvore de decisão. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos gerentes de atendimento ao cliente.	sn_gd_guidance.guidance_user **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas - Guidance.
Usuário de orientação [sn_gd_guidance.guidance_us	Exibe orientações. **Nota:** Esta função é atribuída automaticamente aos agentes de atendimento ao cliente.	uxframework_usuário **Nota:** Incluído com o plug-in Decisões guiadas - Guidance.
Autor do playbook [pd_content_author]	Adiciona árvores de decisão e orientações a um playbook novo ou existente para que os agentes de serviço acessem em seu espaço.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.usuário • pd_trigger_author
Autor do gerador de recursos [sn_nb_action.resource_generator_author]	Configura geradores de recursos.	• flow_operator • decision_table_reader • plataforma_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author **Nota:** Incluído com o plug-in Ações recomendadas.
Autor da definição de tendência [sn_nb_action.trend_definition_author]	Configura definições de tendências.	**Nota:** Incluído com o plug-in Ações recomendadas.

Tradução automática

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

Orientações

A aplicação Decisões guiadas Experience inclui as orientações descritas na tabela a seguir.

Orientação envolvida em decisões guiadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Permite que os agentes apliquem uma resolução de casos resolvidos recomendados clicando no botão **Resolver caso** em um cartão. A ação copia as anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido para a seção Informações de fechamento do caso atual. O estado do caso atual muda para resolvido.
Comunicar Solução Alternativa	Permite que os agentes comuniquem uma solução alternativa a partir de um registro de problema recomendado, clicando no botão **Comunicar solução alternativa** em um cartão. A ação abre a orientação no painel lateral. A orientação mostra a solução alternativa do registro do problema e fornece um campo de anotação para o agente adicionar anotações adicionais. A solução alternativa e as anotações são adicionadas às anotações de trabalho e o registro do problema é vinculado ao caso atual.
Criar tarefa de caso	Permite que os agentes criem uma tarefa de caso para o caso atual clicando no botão **Criar** em um cartão, o que abre a orientação no painel lateral em que o agente pode inserir um assunto para uma nova tarefa de caso e enviá-la.
Criar ordem de serviço	Permite que os agentes criem uma ordem de serviço para um caso clicando no botão **Criar** em um cartão. Cria uma tarefa de ordem de serviço e abre a tarefa em uma subguia.
Link para o defeito existente	Permite que os agentes vinculem um defeito existente ao caso atual clicando no botão **Vincular ao defeito** em um cartão, que vincula o defeito ao caso e atualiza as anotações de trabalho.

Tradução automática

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

Orientação envolvida em decisões guiadas

Orientação	Descrição
Link para caso em aberto existente	Permite que os agentes vinculem o caso atual a um caso em aberto existente clicando no botão **Vincular a este caso** em um cartão. A ação define o caso em aberto como primário do caso atual.
Recomendação de oferta	Permite que os agentes recomendem o upgrade de um produto para o modelo de produto fornecido.
Propor resolução	Permite que os agentes insiram anotações de resolução e um código de resolução para um caso clicando no botão **Propor solução** em um cartão.
Ler mensagem para o cliente	Permite que um agente indique que uma mensagem foi lida para o cliente durante uma chamada, clicando no botão **Marcar como lida** em um cartão e adicionando a mensagem às anotações de trabalho.
Reatribuir caso	Permite que os agentes reatribuam o caso atual a um grupo de atribuição recomendado clicando em um botão **Reatribuir** em um cartão, que abre a orientação em um painel lateral onde o agente pode inserir anotações. O caso atual é reatribuído a um grupo de atribuição diferente e as anotações de trabalho são atualizadas.
Revisar e anexar artigo	Permite que os agentes revisem um artigo de conhecimento recomendado no painel lateral contextual. Eles podem fazer isso clicando no botão **Revisar e anexar artigo** em um cartão, que abre o artigo no painel lateral. No painel lateral, os agentes podem fazer o seguinte: • Revise o artigo. • Anexe o artigo ao caso. • Marque o artigo como útil. • Abra o artigo em uma subguia.

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

Configuração de orientações e árvores de decisão

Configure orientações e árvores de decisão para resolver problemas do cliente com mais rapidez e fornecer resolução padronizada.

Uma árvore de decisão é um processo estruturado de solução de problemas para os agentes de serviço trabalharem. Para obter mais informações, consulte Configuração de decisões guiadas.

O processo de configuração consiste nas tarefas listadas na tabela a seguir.

Tarefas de configuração da árvore de orientação e decisão

Etapa	Descrição
Criar uma orientação no IU principal	Configure orientações para fornecer ações aos seus agentes.
Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão	Configure as árvores de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente. Você pode criar árvores de decisão somente em Criador de fluxogramas de decisão.
Como editar árvores de decisão no IU principal	Edite as árvores de decisão que você criou usando IU principal para melhorar ou estender o processo de solução de problemas. Somente a edição de árvores de decisão existentes é compatível com IU principal. Você pode criar árvores de decisão somente em Criador de fluxogramas de decisão.
Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas	Adicione árvores de decisão às ações recomendadas para que os agentes possam realizar ações relevantes em um processo de solução de problemas com base em um contexto de registro.
Adicionar Decisões guiadas a playbooks	Adicione árvores de decisão aos playbooks para que os agentes possam fornecer resolução em um processo de solução de problemas para seus casos.
Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços	Adicione árvores de decisão a Portal de serviços, para que os usuários internos possam aproveitar o autoatendimento ou solucionar problemas.

Criar uma orientação no IU principal

Crie uma orientação no IU principal para que você possa vincular a orientação ao nó de orientação de uma árvore de decisão. Por exemplo, seu agente pode anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações de visualização aparecem no cartão Ações recomendadas no painel lateral contextual. A experiência de visualização é aplicável somente para Ações recomendadas, em que os agentes podem ver visualizações de recomendações antes de iniciá-las.

Os playbooks não têm uma experiência de visualização porque as árvores de decisão são incorporadas e consideradas já iniciadas nos playbooks.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Crie uma orientação.
   a. Selecione **Novo** na lista de Orientações.
   b. No campo **Nome**, insira um nome para a orientação.
   c. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição da orientação.
   d. Opcional: Disponibilize a orientação para vários agentes que trabalham no caso marcando a caixa de seleção **Ação disponível para vários usuários**.
   Quando esta opção não está selecionada, somente um agente pode trabalhar em qualquer orientação. Quando o primeiro agente trabalha na orientação e o estado é Em andamento, Concluído ou Erro, os outros agentes não podem ver essa orientação.
   e. Opcional: Permita que os agentes voltem para o nó anterior, editem os nós anteriores ou executem novamente a orientação na experiência de tempo de execução de uma árvore de decisão selecionando **Permitir que os usuários executem novamente a orientação**.
3. Crie uma ou mais entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a entrada.
   c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da entrada.
   Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.
   d. Se a entrada de orientação exigir uma ação do agente, como adicionar informações a um campo, marque a caixa de seleção **É campo de formulário**.
   e. Opcional: Insira um **Valor padrão**.
   f. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

4. Opcional: Crie uma ou mais saídas para a orientação.
As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.

a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo**.

b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a saída.

c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da saída.
Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.

d. Opcional: Insira um **Valor padrão**.

e. Selecione **Enviar**.

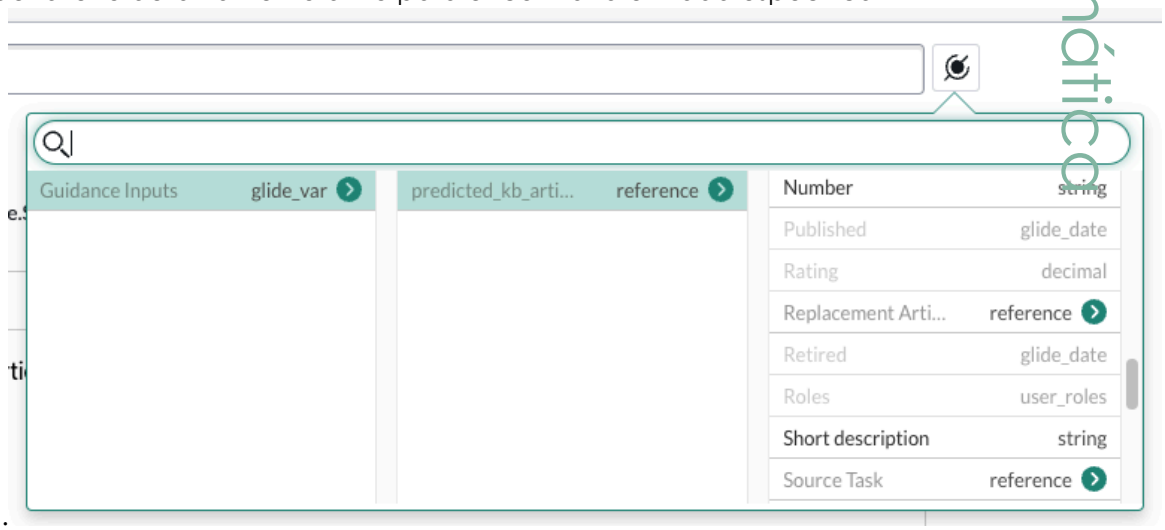
5. Configure a experiência de visualização.

a. Selecione a guia **Visualizar experiência**.

b. No campo **Título de visualização**, adicione um título para a visualização da orientação como texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campos de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico.

- Para inserir texto estático, digite o texto no campo.
- Para inserir conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.

  Você pode fazer o detalhamento ativo para encontrar a entrada específica desejada.



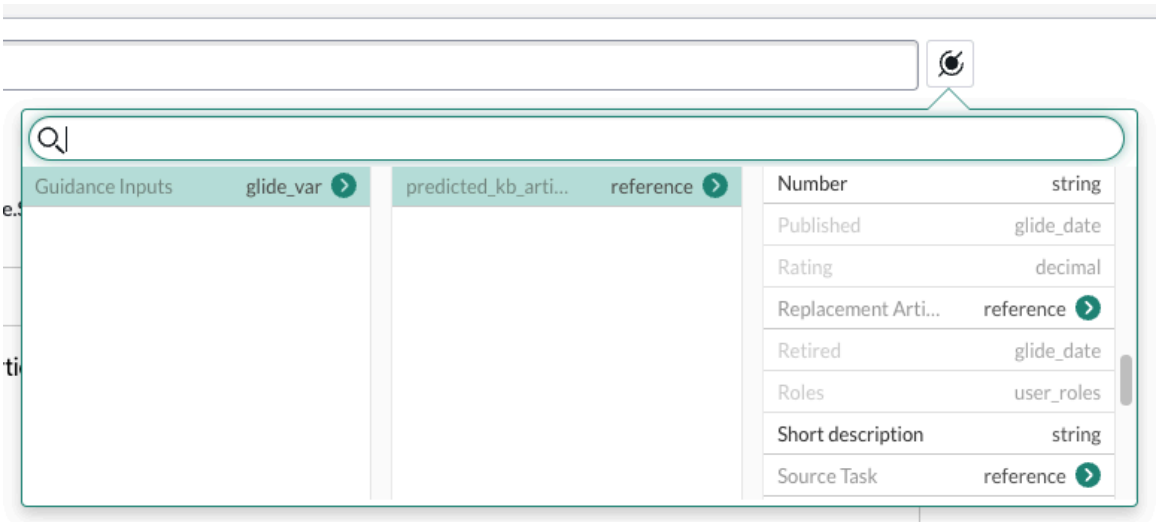
Este campo pode conter texto estático, conteúdo dinâmico ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para selecionar conteúdo dinâmico como um valor de campo:

Tradução automática

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

i. Selecione o ícone do seletor de cápsula ( ) ao lado do campo **Visualizar título**.

ii. Selecione uma entrada de orientação na lista. Você pode fazer o detalhamento ativo em outro nível para encontrar a entrada desejada.



c. No **campo Campos a serem exibidos**, selecione os campos a serem exibidos na visualização de orientação.

d. No campo **Mensagem**, crie uma mensagem para a visualização da orientação. Você pode usar as ferramentas disponíveis no editor de rich text para criar e formatar a mensagem. Este campo pode incluir texto e conteúdo HTML, como imagens, vídeos e links.

6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Configurar experiência detalhada de orientação para Ações recomendadas cartões.

Configurar experiência detalhada de orientação

Configure um título e uma descrição de orientação que são exibidos para os usuários em ações ou playbooks recomendados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações detalhadas aparecem em playbooks, em um painel lateral contextual ou em uma subguia para Ações recomendadas para Customer Service.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Configure a experiência de detalhe para a orientação na guia Experiência de detalhe. A experiência de detalhe é uma mensagem exibida para orientações que são abertas no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Tradução automática

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

a. No campo **Título**, adicione um título para a orientação na exibição detalhada.

b. No campo **Mensagem de orientação**, forneça uma mensagem para a exibição de detalhes.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Como personalizar uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU
- Como personalizar uma experiência detalhada de orientação no Construtor de IU

O processo para configurar uma orientação é o mesmo na aplicação Decisões guiadas Experience e na aplicação Ações recomendadas para Customer Service.

Criar uma ação de orientação para uma orientação

Configure as ações que os agentes podem realizar para resolver casos ou problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gd_guidance.guidance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Na seção do formulário Ações de orientação, clique em **Novo**.
4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.
Rótulo de plano de ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revisar e anexar artigo** ou **Propor solução**.
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ◦ **Clique único**: a ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para a guia **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ◦ **Abrir no painel lateral contextual**: a ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como revisar o conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ◦ **Abrir na subguia**: a ação é aberta em uma guia separada. Você pode configurar a experiência de visualização para todos os tipos de comportamento de ação e configurar a exibição de detalhes para as ações que são abertas na subguia ou no painel lateral contextual. Para obter mais

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	informações, consulte Configurar experiência detalhada de orientação. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado em andamento. A ação passa para o estado em andamento ou concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.
Primário	Denota a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve realizar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu mais ações no cartão de recomendação.
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.
Ordem	A ordem da ação.
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação é concluída. Por exemplo, **o artigo da base de conhecimento foi compartilhado**.

5. Dependendo do fluxo selecionado no campo **Automação de ação de orientação**, você pode configurar entradas de fluxo e saídas de orientação.
   - Configure as entradas de fluxo na guia **Entradas de fluxo de automação**.
   - Configure as saídas na guia **Saídas de orientação**.

     Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campos de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico.

     Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula ( ) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure um nó de orientação e vincule a orientação criada a este nó para fornecer ações aos agentes.

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

Criar uma árvore de decisão no IU principal

Crie uma árvore de decisão que os agentes possam usar para solucionar problemas do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As árvores de decisão são criadas pela primeira vez em IU principal. Em seguida, use Criador de fluxogramas de decisão para configurar o nó inicial e adicionar nós e caminhos para criar uma árvore de decisão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Na página Árvores de decisão, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	O nome interno da árvore de decisão.
Rótulo de Ação	O rótulo do botão de call-to-action no cartão Ações recomendadas.
Descrição	A descrição da árvore de decisão a ser mostrada no cartão Ações recomendadas.
Título	O nome externo da árvore de decisão que os usuários finais ou agentes veem em um espaço. Se o campo **Título** estiver vazio, o nome interno será mostrado como o nome externo no cartão Ações recomendadas.
Mostrar o botão Ignorar	Mostra ou oculta o botão **Ignorar** que cancela o fluxo de uma árvore de decisão. Este campo está ativado por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um registro de árvore de decisão e um nó inicial são criados.

O que Fazer Depois
Configure um nó inicial para adicionar o conjunto inicial de perguntas ou instruções a uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão.

Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão

Configure árvores de decisão usando o visual sem código Criador de fluxogramas de decisão, que fornece uma tela para uma representação esquemática de nós e seus caminhos em um processo de solução de problemas.

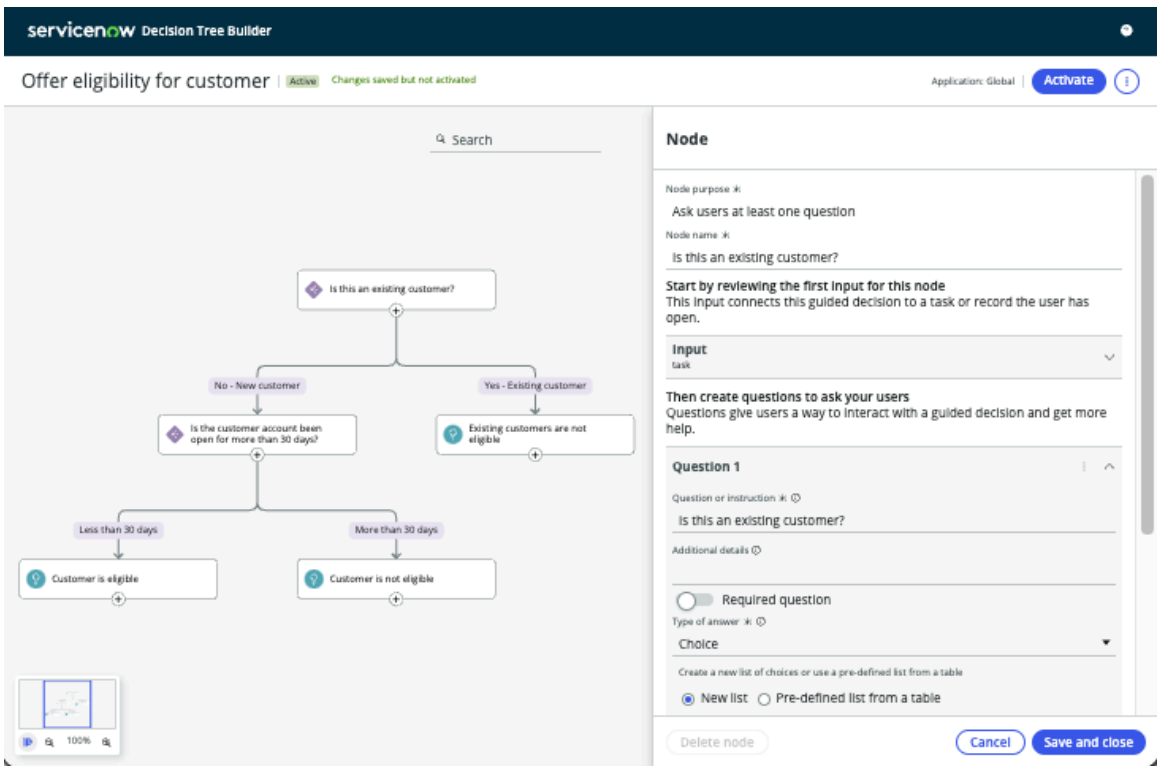
Tradução automática

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

Como proprietário de processo ou analista de negócios, você pode configurar a árvore de decisão adicionando nós, definindo caminhos e anexando orientações por meio de Criador de fluxogramas de decisão. Para obter mais informações, consulte Nós da árvore de decisão.

Você pode validar e ativar uma árvore de decisão com uma única ação. Para obter mais informações, consulte Ativar uma árvore de decisão.

Criador de fluxogramas de decisão tela



Como acessar o Criador de fluxogramas de decisão

Você pode acessar Criador de fluxogramas de decisão selecionando o botão **Abrir no construtor** no registro da árvore de decisão.

Configuração de nós de pergunta e orientação

Você pode configurar um novo nó como um nó de pergunta ou um nó de orientação. Quando há várias perguntas em um nó inicial ou em um nó de pergunta, você pode excluir uma pergunta ou mudar a ordem das perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicionar perguntas ou instruções a uma árvore de decisão.

Os nós de orientação fornecem ações aos agentes para resolver ou escalar um problema do cliente. Você pode selecionar uma orientação na lista de orientações disponíveis ou criar uma orientação em IU principal. Você pode configurar entradas de orientação inserindo valores estáticos ou reutilizando entradas de nós anteriores. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Nó de vinculação

Você pode configurar um novo nó como um nó de vinculação para vincular uma árvore de decisão secundária à árvore de decisão atual. Essa vinculação conecta a execução da árvore de decisão primária a outra árvore de decisão quando uma condição específica é

Tradução automática

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

atendida. Para obter mais informações, consulte Vincular uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão.

Criando caminhos para os próximos nós

Um caminho em uma árvore de decisão conecta um nó a outro. Você pode configurar uma condição para definir quando o caminho deve ser percorrido. A seleção de determinadas respostas pode ser uma condição para o caminho. A ordem de prioridade de um caminho define a precedência de um caminho sobre outro.

Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão.

Editar um nó ou um caminho

Ao editar as entradas de nós e seus caminhos, certifique-se de atualizar os nós a seguir, pois eles podem estar reutilizando dados dessas entradas.

Excluindo um nó ou um caminho

Observe as seguintes informações sobre como excluir um nó ou caminho:

- Você pode excluir um nó folha se ele não estiver conectado a nenhum caminho ou nó.
- A exclusão de um nó folha remove o nó da árvore de decisão, mas a configuração do caminho antes que o nó excluído permaneça intacta.
- Você não pode excluir um nó ou caminho intermediário.
- Quando você exclui o nó de pergunta após um nó de orientação, o nó de pergunta e o caminho são excluídos.

Vinculando entradas

Você pode vincular entradas de um nó a outro para reutilizar valores de entrada de nós anteriores. Você pode usar entradas vinculadas para criar condições de caminho. Para obter mais informações sobre o mapeamento de entrada no nó de pergunta ou no nó de orientação, consulte Vinculação de entradas em nós de árvore de decisão.

Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.

Informações relacionadas

Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão

Ativar uma árvore de decisão

Reverter para a versão anterior da árvore de decisão ativada

Adicionar perguntas ou instruções a uma árvore de decisão

Adicione as perguntas que deseja fazer aos clientes ou as instruções que deseja fornecer a eles e configure os tipos de resposta em um nó inicial em Criador de fluxogramas de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O nó inicial é o primeiro nó em uma árvore de decisão. Ele contém uma entrada de tarefa e no mínimo uma pergunta ou instrução. Você pode configurar uma ou mais perguntas para fazer aos clientes ou instruções para fornecer a eles.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Novo nó**.
5. No campo **Nome do nó**, insira um nome para o nó inicial.
6. Opcional: No campo **Tabela de referência**, selecione uma tabela para o tipo de registro.

   (Optional) A tabela selecionada para a entrada da tarefa não precisa ser necessariamente uma tabela de tarefas. Por exemplo, você pode selecionar um caso, incidente ou tabela de interação para o contexto de registro para recomendar essa árvore de decisão em um espaço.

   Nota: Você deve selecionar a mesma tabela que a tabela de referência para o registro de contexto em Ações recomendadas.

7. Na seção Pergunta 1, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
   Você pode adicionar formatação de texto, imagens ou links usando os controles na parte superior da seção Pergunta 1.
8. Opcional: Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória selecionando o campo **Pergunta obrigatória**.
9. Selecione o tipo de resposta para sua pergunta.

   Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas.

   A resposta que o cliente fornece a uma pergunta pode ser passada para outros nós e caminhos por meio do mapeamento de entrada.

10. Opcional: Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.
11. Opcional: Adicione mais perguntas ou instruções.
12. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão

Tipos de resposta para perguntas

Vários tipos de resposta estão disponíveis para que os agentes forneçam respostas a perguntas em uma árvore de decisão.

Tipo de resposta

Escolha	Descrição
Escolha	Uma lista de opções. Os tipos de lista são: • **Nova lista**: nova lista de seleção • **Lista predefinida de uma tabela**: lista de seleção existente de uma tabela selecionada

Tradução automática

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

Tipo de resposta

Escolha	Descrição
	Use "Nenhum" como a primeira opção na lista: opção para adicionar **Nenhum** como o valor padrão na lista.
Data	Data no formato AAAA-MM-DD
Data/hora	Data e hora no formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS
Decimal	Um número que inclui pontos decimais.
Números inteiros	Um número que não inclui casas decimais.
Referência	Referência a um campo de outra tabela. Quando este tipo de resposta é selecionado, os seguintes campos são exibidos: • **Tabela de referência**: tabela para selecionar um campo. • **Aplicar um filtro**: condição para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].
Cadeia de caracteres	Uma linha de texto. Quando este tipo de resposta é selecionado, o seguinte campo é exibido: **Número máximo de caracteres**: limite de comprimento da cadeia de caracteres de texto.
Verdadeiro/ falso	Caixa de seleção que permite ao usuário indicar se a condição é verdadeira ou falsa. Se selecionado, ele retornará um valor verdadeiro.

Determinar o próximo nó exibido em uma árvore de decisão

Configure um caminho em Criador de fluxogramas de decisão para definir as condições para quando a próxima pergunta ou uma orientação é exibida em uma árvore de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar dois ou mais caminhos a partir de qualquer nó de pergunta.

Como você pode adicionar um nó de pergunta somente após um nó de orientação, a configuração do caminho não é necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o ícone Adicionar caminho (⊕) em um nó.
   Um novo caminho e um novo nó são adicionados à tela.
5. Selecione o novo caminho.

Tradução automática

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

6. Insira um nome para o caminho.
7. No campo **Prioridade de caminho**, insira uma ordem de prioridade para este caminho. O caminho com a ordem de prioridade mais baixa é executado primeiro.
8. Configure uma ou mais condições selecionando uma pergunta do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
   Por exemplo, se o tipo de resposta for um número inteiro, você poderá definir uma condição que, quando um valor fornecido por um cliente for maior do que o valor especificado na condição, este caminho deverá ser usado.

   Você pode acessar as entradas do nó primário direto somente ao configurar uma condição para o caminho.
9. Opcional: Se houver várias perguntas em um nó de pergunta, selecione **Novo conjunto de condições** para definir uma condição complexa para uma combinação de respostas.
10. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Continue criando sua árvore de decisão.

- Adicione um próximo conjunto de perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão.
- Forneça orientação aos agentes. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão

Configure um nó de pergunta em Criador de fluxogramas de decisão para adicionar perguntas ou instruções de acompanhamento. As respostas a essas perguntas levam a uma orientação ou a um conjunto adicional de perguntas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, adicione um novo nó selecionando o ícone Adicionar caminho (⊕) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó**.
6. Na janela pop-up, selecione **Fazer pelo menos uma pergunta aos usuários** para configurar um nó de pergunta.
7. Insira um nome para o nó.
8. Na seção Pergunta 1, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
9. Opcional: Torne esta pergunta uma pergunta obrigatória, habilitando o campo **Pergunta obrigatória**.
10. Opcional: Insira mais detalhes relacionados à sua pergunta ou instrução no campo **Detalhes adicionais**.

Tradução automática

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

11. Selecione o tipo de resposta.

    Para obter uma descrição dos tipos de resposta, consulte Tipos de resposta para perguntas.

    A resposta que o cliente fornece é passada para outros nós e caminhos por meio do mapeamento de entrada.

12. Opcional: Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
    Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.
13. Opcional: Adicione mais perguntas ou instruções.
14. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois
Continue criando sua árvore de decisão.

- Adicione um próximo conjunto de perguntas. Para obter mais informações, consulte Adicionar um conjunto de perguntas ou instruções de acompanhamento em uma árvore de decisão.
- Forneça orientação aos agentes. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.

Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão

Configure um nó de orientação em Criador de fluxogramas de decisão para que os agentes possam exibir uma recomendação sobre o que fazer em seguida.

Antes de Iniciar
Verifique se as orientações que você deseja usar existem ou crie-as. Para obter mais informações, consulte Criar uma orientação no IU principal.

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Se o campo **Permitir que os usuários executem novamente a orientação** for selecionado ao criar uma orientação, os usuários poderão executar novamente a orientação ou voltar e modificar as respostas nos nós de pergunta anteriores na experiência de tempo de execução.

Você pode vincular entradas e saídas de orientação ao próximo nó de pergunta.

Você pode selecionar uma orientação na lista de orientações disponíveis para vincular ao seu nó de orientação ou criar uma nova em IU principal.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, adicione um novo nó selecionando o ícone Adicionar caminho (⊕) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó**.
6. Na janela pop-up, configure um nó de orientação selecionando **Propor uma orientação como resultado**.

Tradução automática

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

Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

7. Insira um nome para o nó.
8. No campo **Orientação**, selecione a orientação começando a digitar o nome da orientação e selecionando-a na lista.
9. Insira valores específicos para entradas de orientação na **seção Definir entradas de campo para passar dados para esta orientação**.
   Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico, como valores de campos de entradas de orientação, ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de entrada de link ( ) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
10. Opcional: Insira valores de espaço reservado para entradas de orientação na **seção Definir mais entradas de campo para mostrar aos usuários**.
    Os agentes podem substituir os valores de espaço reservado por suas próprias informações. Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico, como valores de campos de entradas de orientação, ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone de entrada de link ( ) ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
11. Selecione **Salvar e fechar**.

O que Fazer Depois

Adicione um próximo nó que seja um nó de pergunta após um nó de orientação.

Vincular uma árvore de decisão ativada a esta árvore de decisão

Aninhe e invoque uma árvore de decisão de um nó de vinculação quando condições específicas forem atendidas em Criador de fluxogramas de decisão. Use árvores aninhadas para executar soluções de problemas complexas e reutilizar as árvores de decisão existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, adicione um novo nó selecionando o ícone Adicionar caminho ( ) em um nó.
5. Selecione **Adicionar nó**.
6. Na janela pop-up, selecione **Vincular árvore de decisão** para configurar um nó de vinculação.
7. Insira um nome para o nó.
8. No campo **Árvore de decisão secundária**, selecione uma árvore de decisão ativada.
9. Insira valores ou vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores.
   Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.
10. Selecione **Salvar e fechar**.

Tradução automática

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

Reutilizar respostas em pontos de decisão

Vincule entradas para reutilizar respostas de nós anteriores em Criador de fluxogramas de decisão. Por exemplo, em uma árvore de decisão que lida com uma solicitação de empréstimo, você pode reutilizar a entrada relacionada ao salário do cliente em vários pontos de decisão para determinar a qualificação para o empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas vinculadas podem ser usadas para criar condições de caminho.

Para obter mais informações sobre o mapeamento de entrada e as exceções relacionadas ao mapeamento de entrada, consulte Vinculação de entradas em nós de árvore de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione o nó para o qual você deseja mapear entradas.

Diferentes nós e ações

Tipo de nó	Ação
Nó de pergunta	**a.** Insira uma pergunta e selecione o tipo de resposta. **b.** Selecione **Vincular entradas para reutilizar os dados anteriores**. **c.** Use o ícone de entrada Link ( ) para selecionar um nó anterior e uma entrada que você deseja reutilizar nesta pergunta. **Nota:** A pergunta com uma resposta reutilizada é respondida automaticamente durante o tempo de execução.
Nó de orientação	**a.** Selecione uma orientação na lista. **b.** Selecione o ícone de entrada Link ( ) para selecionar um nó anterior e a entrada que você deseja reutilizar na entrada de orientação.

Tradução automática

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

Tipo de nó	Ação
Nó de vinculação	**a.** Selecione uma árvore secundária na lista. **b.** Selecione o ícone de entrada Link ( ) para selecionar um nó anterior e a entrada que você deseja reutilizar no nó inicial da árvore secundária.

5. Selecione **Salvar e fechar**.

Ativar uma árvore de decisão

Ative uma árvore de decisão concluída para que você possa usá-la em playbooks criados usando Designer de automação de processos, em recomendações criadas usando Ações recomendadas para Customer Serviceou em Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa uma árvore de decisão, Criador de fluxogramas de decisão verifica se há erros, como informações ausentes, mapeamentos de entrada inválidos devido a mudanças nas entradas de nó anteriores ou entradas de orientação ausentes. Depois que todos os erros forem resolvidos, você poderá ativar a árvore de decisão.

Se você fizer mudanças em uma árvore de decisão ativada, lembre-se de ativar a árvore de decisão novamente para exibir a árvore de decisão atualizada em um espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão que você deseja ativar.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Em Criador de fluxogramas de decisão, selecione **Ativar**.
   - Se houver erros em sua árvore de decisão, ícones de erro e mensagens de alerta serão exibidos. Você deve resolver os erros antes de ativar a árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão.
   - Se não houver erros, a caixa de diálogo de confirmação para ativar a árvore de decisão será exibida.
5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar agora**.
   Uma mensagem de sucesso com instruções sobre a próxima ação a ser executada é exibida.

Resultados

- O status da árvore de decisão muda de **Não ativo** para **Ativo**.
- O botão **Ativar** está desabilitado.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Configure as ações recomendadas para usar a árvore de decisão ativada como uma recomendação. As recomendações aparecem como cartões no painel lateral contextual de um espaço. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas.
- Configure Designer de automação de processos para usar a árvore de decisão ativada como parte de um playbook em uma guia de registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a playbooks.
- Configure uma página Portal de serviços para usar a árvore de decisão ativada para fornecer o processo de solução de problemas a usuários internos. Para obter mais informações, consulte Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços.

Reverter para a versão anterior da árvore de decisão ativada

Descarte todas as mudanças em uma árvore de decisão não ativada e reverta a árvore de decisão para a última versão ativada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

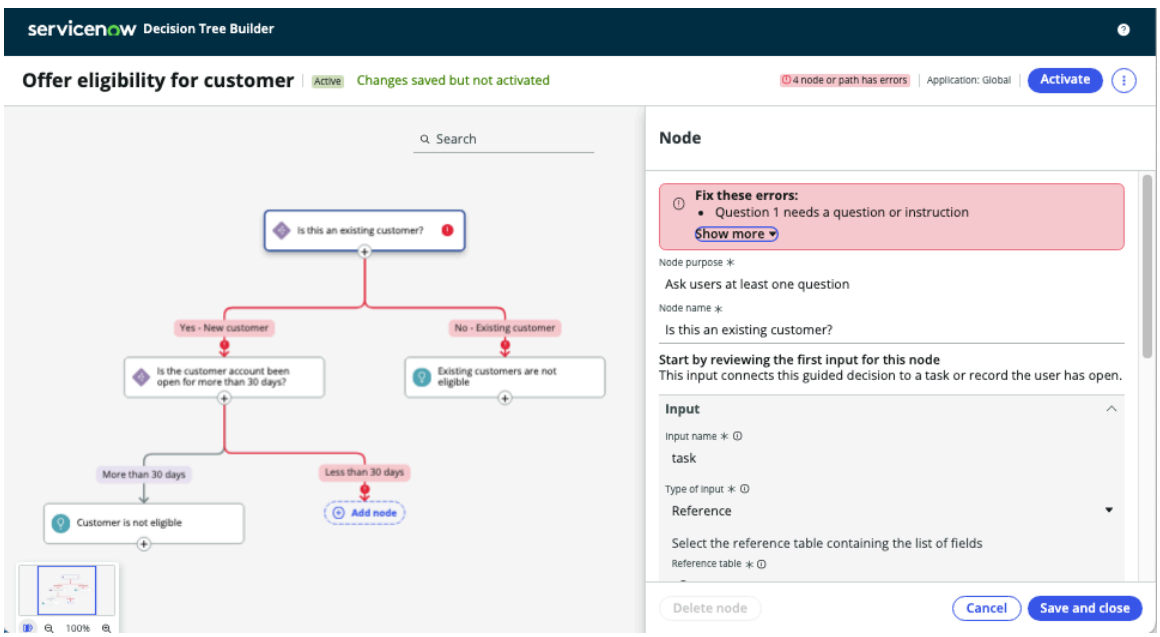
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Abrir no Construtor**.
4. Selecione o ícone Mais opções (⋮) e selecione **Descartar versão mais recente**.

Resultados

A árvore de decisão é revertida para a última versão ativada.

Notificações de erro de validação no Criador de fluxogramas de decisão

As notificações de erros que você pode encontrar ao criar e ativar uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão permitem que você se recupere facilmente de erros.



Tradução automática

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

Exibição de erro

Se houver valores ausentes ou configurações incorretas em um nó ou caminho, poderão aparecer erros durante a validação ao salvar ou ativar uma árvore de decisão.

Os erros são indicados das seguintes maneiras:

- Ícones de erro em nós e caminhos que têm erros
- Um rótulo para uma contagem de nós e caminhos que têm erros no canto superior direito
- Uma mensagem de alerta no painel lateral mostrando uma lista de erros no nó ou caminho selecionado

Para obter mais informações sobre erros e recuperação em vários nós e caminhos, consulte Erros de validação.

Erros de validação

Vários tipos de erros são exibidos para informações ausentes ou incorretas nos nós e caminhos ao salvar um elemento ou ativar uma árvore de decisão.

Erros do nó de pergunta

Resolvendo erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome no campo **Nome do nó**.
As perguntas neste nó precisam ser exclusivas	Insira uma pergunta ou instrução exclusiva no campo **Pergunta ou instrução**.
Este nó precisa de uma pergunta para fazer aos usuários	Insira uma pergunta ou instrução exclusiva no campo **Pergunta ou instrução**.
A entrada da tarefa precisa de uma tabela de referência para passar dados sobre registros	Selecione uma tabela no campo **Tabela de referência** para que a entrada da tarefa passe dados sobre o registro no qual esta árvore de decisão é executada.
A pergunta {number} precisa de uma pergunta ou instrução	Insira uma pergunta ou instrução no campo **Pergunta ou instrução**.
A pergunta {number} precisa de um tipo de resposta	Selecione um tipo de entrada para a resposta esperada no campo **Tipo de resposta**.
A pergunta {number} precisa de opções de resposta	O tipo de resposta Opção requer uma lista de seleção. Insira valores nos campos **Rótulo** e **Valor** para configurar uma lista. Você pode adicionar quantas opções quiser.
A pergunta {number} precisa de um limite de caracteres de cadeia de caracteres de resposta	Insira um limite de caracteres no campo **Número máximo de caracteres**.
O tipo de resposta na pergunta {number} não existe	O tipo de resposta que você inseriu no campo **Tipo de resposta** não é válido. Selecione o tipo de resposta na lista. Para obter mais informações, consulte Tipos de resposta para perguntas.

Tradução automática

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

Resolvendo erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
A pergunta {number} precisa de uma tabela de opção e campos de opção para a(s) resposta(s)	A opção **Lista predefinida de uma tabela** para o tipo de resposta de escolha requer que você especifique a tabela de escolha e o campo de escolha para reutilizar as escolhas. Selecione uma tabela e um campo de lista nos campos **Tabela de seleção** e **Campo de opção,** respectivamente.
A tabela de seleção na pergunta {number} não existe	Insira um nome de tabela válido no campo **Tabela de seleção**.
A pergunta {number} precisa de uma tabela de referência para a(s) resposta(s)	O tipo de entrada de referência requer que uma tabela de referência seja selecionada. Selecione uma tabela no campo **Tabela de referência** para adicionar um campo de referência, que armazena uma referência a um campo em outra tabela, como um tipo de resposta.
A tabela de referência na pergunta {number} não existe	Insira um nome de tabela válido no campo **Tabela de referência**.
Você precisa adicionar um caminho após este nó	Os nós de pergunta exigem caminhos para adicionar a próxima pergunta ou nós de orientação. Selecione o ícone Adicionar caminho ⊕ no nó da pergunta na tela para adicionar um novo caminho.
A entrada que você vinculou à Pergunta {number} não é válida devido a tipos de resposta incompatíveis. Você pode desvincular esta entrada, vincular uma nova ou mudar o tipo de resposta desta pergunta.	Depois de alterar o tipo de resposta de uma pergunta em um nó anterior, o mapeamento de entrada da pergunta no nó atual não é mais válido. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Mude o tipo de resposta desta pergunta para corresponder ao tipo de resposta alterado no nó anterior ou adicione uma pergunta que corresponda a ele. **3.** Selecione o ícone Vincular entrada ( ) para vincular as entradas.
A entrada que você vinculou à pergunta {number} não existe mais após as mudanças de nó recentes. Desvincule esta entrada para corrigir este erro.	Desvincule a entrada excluindo o link.
A entrada que você vinculou em Pergunta {number} não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder ao mesmo nível ou ao nível secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de pergunta atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas

Tradução automática

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

Resolvendo erros em nós de pergunta

Mensagem de erro	Resolução
	ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Se necessário, selecione a tabela de referência que corresponde ao mesmo nível ou ao nível secundário. **3.** Selecione o ícone Vincular entrada ( ) para vincular as entradas de referência novamente.

Erros do nó de orientação

Resolvendo erros em nós de orientação

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome no campo **Nome do nó**.
Este nó precisa de uma orientação	Os nós de orientação devem estar vinculados a uma orientação. Selecione uma orientação existente ou crie uma. • Selecione uma orientação disponível na lista no campo **Orientação**. • Crie uma orientação em IU principal selecionando o ícone Criar uma orientação ⊕ no campo **Orientação**. Para obter mais informações, consulte Criar uma orientação no IU principal.
Você precisa definir entradas para esta orientação	Configure as entradas de orientação para a orientação que você selecionou. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.
A entrada {Nome da entrada de orientação} não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior. As tabelas precisam corresponder ao mesmo nível ou ao nível secundário.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do nó de orientação atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas.

Tradução automática

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

Resolvendo erros em nós de orientação

Mensagem de erro	Resolução
	1. Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Selecione o ícone ( ) para vincular as entradas novamente ou insira um valor estático.
A entrada que você vinculou a {Nome da entrada de orientação} não existe mais após as mudanças de nó recentes. Desvincule esta entrada para corrigir este erro.	**1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Selecione o ícone Vincular entrada ( ) para vincular as entradas novamente ou insira um valor estático.
Você precisa redefinir a(s) entrada(s) desta orientação devido a mudanças nos nós anteriores	**1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Se necessário, selecione o ícone de entrada Link ( ) para vincular o novo tipo de resposta do nó anterior ou insira um valor estático.

Erros e avisos de nó de vinculação

Resolvendo erros na vinculação de nós

Mensagem de erro	Resolução
Este nó precisa de um nome exclusivo	Insira um nome no campo **Nome do nó**.
Este nó precisa de uma árvore secundária	Os nós de vinculação devem ser vinculados a uma árvore secundária. Selecione uma árvore de decisão ativada ou crie uma. • Selecione uma árvore de decisão ativada na lista no campo **Árvore de decisão secundária**. • Crie uma árvore de decisão em IU principal selecionando o ícone Criar uma árvore de decisão ⊕ no campo **Árvore de decisão secundária**. Para obter mais informações, consulte Criar uma árvore de decisão no IU principal.
É preciso mapear as entradas da árvore de decisão secundária para essa árvore de decisão corretamente.	Configure as entradas do nó inicial da árvore de decisão secundária ou selecione o ícone Vincular entrada ( ) para vincular as entradas.
A entrada {Input name} não é válida devido a tabelas de referência incompatíveis com um nó anterior.	Você pode vincular tipos de entrada de referência somente se a tabela de entrada do

Tradução automática

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

Resolvendo erros na vinculação de nós

Mensagem de erro	Resolução
As tabelas precisam corresponder ao mesmo nível ou ao nível secundário.	nó de orientação atual corresponder à tabela de entrada do nó anterior no mesmo nível ou no nível secundário. Por exemplo, a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de tarefas ou a tabela de tarefas pode ser vinculada à tabela de casos, que é secundária da tabela de tarefas. **1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Selecione o ícone ( ) para vincular as entradas novamente ou insira um valor estático.

Resolvendo avisos em nós de vinculação

Mensagem de aviso	Resolução
A árvore de decisão secundária que você vinculou anteriormente foi alterada. Verifique novamente as entradas mapeadas.	**1.** Desvincule a entrada excluindo o link. **2.** Se necessário, selecione o ícone Vincular entrada ( ) para vincular a entrada do nó anterior ou insira um valor estático.
Certifique-se de que essas árvores de decisão vinculadas ainda possam usar {árvore de decisão secundária}: • {Nome da árvore primária 1} • {Nome da árvore primária 2} • {Nome da árvore primária 3}	Quando você atualiza e ativa uma árvore de decisão, as árvores de decisão primárias que usam essa árvore de decisão como secundária também devem ser atualizadas. **1.** Selecione a árvore de decisão primária. **2.** Selecione o nó do link que faz referência à árvore de decisão secundária que mudou. **3.** Desvincule a entrada excluindo o link. **4.** Se necessário, selecione o ícone Vincular entrada ( ) para vincular a entrada do nó anterior ou insira um valor estático.

Erros de caminho

Resolvendo erros em caminhos

Mensagem de erro	Resolução
Este caminho precisa de um nome	Insira um nome no campo **Nome do caminho**.
Este caminho precisa de uma prioridade de caminho exclusiva	Insira um valor exclusivo no campo **Prioridade de caminho**.

Tradução automática

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

Resolvendo erros em caminhos

Mensagem de erro	Resolução
Este caminho precisa de condições para mostrar o próximo nó	Configure uma ou mais condições selecionando uma entrada do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
Cada condição neste caminho precisa ser concluída	Conclua uma condição no caminho selecionando uma entrada do nó anterior, um operador e um valor de entrada.
Você precisa adicionar um nó após este caminho	Um caminho deve levar a um nó. Selecione **Adicionar nó** para configurar o espaço reservado para o nó como um nó de pergunta ou um nó de orientação.
A condição de caminho precisa de novos valores devido a mudanças em nós anteriores	Reconfigure a condição do caminho selecionando a nova entrada do nó anterior, um operador e o novo valor de entrada.
As condições do caminho não podem ser definidas até que o nó anterior tenha uma pergunta e resposta	Configure perguntas e tipos de resposta no nó primário do caminho.

Como editar árvores de decisão no IU principal

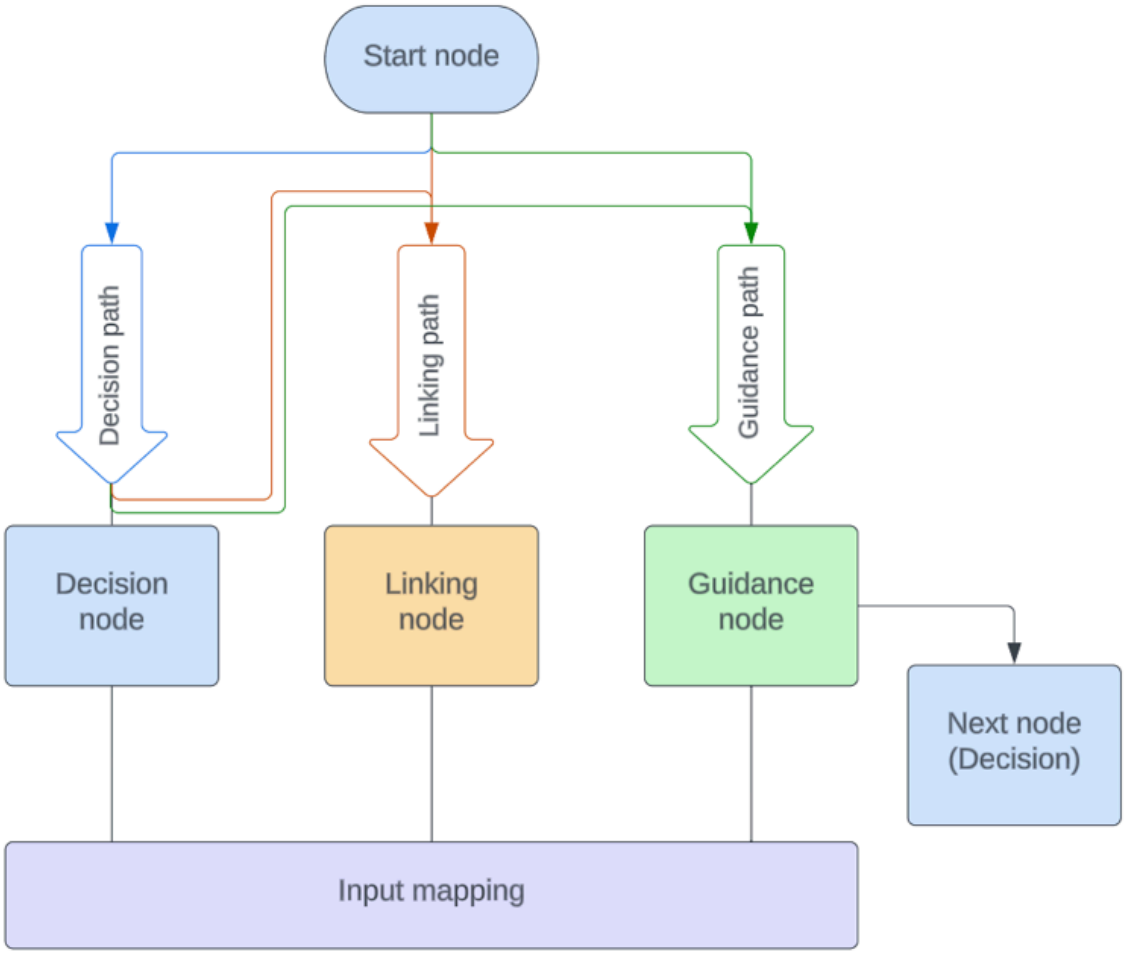
Você pode editar árvores de decisão criadas em IU principal para melhorar ou estender um processo de solução de problemas.

Nota: Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Tradução automática

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

Fluxo de configuração da árvore de decisão no IU principal



A tabela a seguir fornece informações de alto nível para editar uma árvore de decisão no IU principal.

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
Configurar um nó inicial e uma entrada de tarefa	Cada árvore de decisão inclui um nó inicial do tipo decisão e uma entrada de tarefa. A entrada da tarefa armazena uma referência do registro no qual o agente está trabalhando. Para obter mais informações, consulte Editar uma árvore de decisão. Selecione o nó inicial na lista relacionada Nós da árvore de decisão. Crie entradas para adicionar perguntas iniciais que você deseja fazer aos clientes. Selecione o tipo de entrada para a resposta esperada e configure as respostas na lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão.

Tradução automática

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

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
Criar um caminho de decisão	Crie um caminho de decisão e configure as condições para o próximo nó de decisão. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó inicial. Quando um usuário seleciona esta resposta, este caminho que leva a um nó de decisão é usado. Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de decisão é criado automaticamente.
Criar entradas para adicionar perguntas de acompanhamento no nó de decisão	Selecione o tipo de entrada para a resposta esperada e configure as respostas na lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão.
Criar um caminho de orientação	Crie um caminho de orientação e configure as condições para o próximo nó de orientação. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó inicial ou no nó de decisão. Quando um usuário seleciona essa resposta, esse caminho leva a um nó de orientação. Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão. Um nó de orientação é criado automaticamente.
Configurar o nó de orientação criado	Configure o nó de orientação para fornecer resolução a um cliente. Associe uma orientação ao nó de orientação e configure as entradas de orientação. Para obter mais informações, consulte Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão.
Criar um caminho de vinculação	Crie um caminho de vinculação e configure as condições para a próxima árvore de decisão. Por exemplo, você pode configurar uma condição para selecionar uma resposta para a pergunta no nó de decisão. Quando um usuário seleciona essa resposta, esse caminho leva à próxima árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão.

Tradução automática

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

Etapas de configuração da árvore de decisão

Etapa da árvore de decisão	Descrição
	Um nó de vinculação é criado automaticamente.
Configurar o nó de vinculação criado	Configure o nó de vinculação para vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão.
Configurar um próximo nó	Configure um próximo nó que seja um nó de decisão. **Nota:** Você não pode adicionar outro nó de orientação após um nó de orientação. • Você pode adicionar um nó de decisão intermediário para adicionar outro nó de orientação. • Você pode configurar um nó de vinculação após este nó de decisão para vincular outra árvore de decisão. Para obter mais informações, consulte Adicionar um próximo nó após um nó de orientação.
Mapear entradas de um nó para outro	Mapeie entradas de um nó para outro para reutilizar respostas selecionando um nó de origem e uma entrada de origem e uma entrada de destino. No nó de orientação, você pode passar entradas dos nós anteriores para as entradas de orientação usando o ícone do seletor de cápsula ( ) para reutilizar as respostas. Para obter mais informações, consulte Reutilizar respostas em pontos de decisão.

Nota: Para voltar à árvore de decisão a partir de qualquer nó, selecione o ícone Visualizar este registro ( ) ao lado do campo **Árvore de decisão** e selecione **Abrir registro**. Você pode ver todos os nós que criou na lista relacionada.

Editar uma árvore de decisão

Edite uma árvore de decisão que você criou usando IU principal para melhorar ou estender um processo de solução de problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. No formulário, edite os campos, conforme necessário.

Formulário Árvore de decisão

Campo	Descrição
Nome	O nome interno da árvore de decisão. **Nota:** Um nó inicial é criado para a árvore de decisão com este nome.
Rótulo de Ação	O rótulo do botão de call-to-action no cartão Ações recomendadas.
Descrição	A descrição da árvore de decisão a ser mostrada no cartão Ações recomendadas.
Nó Inicial	A referência do nó inicial.
Título	O nome externo da árvore de decisão que os usuários finais ou agentes podem ver em um espaço. Se o campo **Título** estiver vazio, o nome interno será mostrado como o nome externo no cartão Ações recomendadas.
Mostrar o botão Ignorar	Mostra ou oculta o botão **Ignorar** que cancela o fluxo de uma árvore de decisão. Este campo está ativado por padrão.

4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão

Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão

Crie entradas de decisão para cada nó de decisão. As entradas de decisão aparecem na forma de perguntas em um espaço para os agentes de serviço responderem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Crie um caminho de decisão primeiro. Um nó de decisão é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de decisão.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os nós de decisão podem ter uma ou várias perguntas com diferentes tipos de resposta.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó inicial ou qualquer nó de decisão.
4. Selecione **Criar entrada**.
5. No campo **Tipo**, selecione o tipo de uma entrada de decisão.

Nota: No campo **Tipo**, você tem acesso a muitos tipos de entrada. Selecione apenas um dos tipos de entrada recomendados listados na tabela a seguir.

Tipo de entrada

Campo	Descrição
Escolha	Uma lista de opções **Especificação da lista de seleção**: tipo de lista de seleção. Você pode criar uma lista de seleção clicando **em Novo** na lista relacionada Escolhas.
Data	Data no formato AAAA-MM-DD
Data/hora	Data e hora no formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS
Decimal	Um número com as casas decimais
Números inteiros	Um número sem casas decimais
Referência	Referência a um campo de outra tabela ◦ **Referência**: tabela de referência para selecionar um campo. ◦ **Condição Qual de referência**: condição para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user].
Cadeia de caracteres	Uma linha de texto **Número máximo de caracteres**: opção para especificar o tamanho da cadeia de caracteres
Verdadeiro/ falso	Um campo de caixa de seleção

Tradução automática

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

6. No campo **Rótulo**, insira uma pergunta ou instrução para os clientes.
7. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Crie um caminho para definir condições e ordem de prioridade para o próximo nó em uma árvore de decisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com base na resposta que um agente de serviço fornece a uma pergunta, um caminho de decisão orienta o agente para o próximo nó de decisão, um caminho de orientação orienta o agente para o próximo nó de orientação e um caminho de vinculação orienta o agente para o próximo nó de vinculação.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó inicial ou o nó de decisão.
4. Selecione uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Criar caminho de decisão	Cria um caminho de decisão para vincular este nó ao próximo nó de decisão. O nó de decisão é criado automaticamente.
Criar caminho de orientação	Cria um caminho de orientação para vincular este nó ao próximo nó de orientação. O nó de orientação é criado automaticamente.
Criar caminho de vinculação	Cria um caminho de decisão para vincular este nó ao próximo nó de vinculação. O nó de vinculação é criado automaticamente.

5. No campo **Rótulo**, insira um rótulo para o caminho.
6. No campo **Ordem**, insira uma ordem de prioridade para este caminho.
   O caminho com a ordem de prioridade mais baixa é executado primeiro.
7. Configure uma condição para que este caminho exiba o próximo nó.

Tradução automática

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

Tipos e descrições de caminho

Caminho	Descrição
Caminho de decisão	Os caminhos de decisão incluem condições quando a próxima pergunta é exibida para um agente.
Caminho de orientação	Os caminhos de orientação incluem condições quando uma orientação que fornece resolução para um problema é exibida para um agente.
Caminho de vinculação	Os caminhos de vinculação incluem condições quando uma próxima árvore de decisão é executada.

Você só pode acessar as entradas do nó primário direto ao configurar uma condição para o caminho.

8. Selecione **Atualizar**.

Nota: Você pode criar quantos caminhos de decisão, orientação ou vinculação forem necessários.

O que Fazer Depois

Continue criando a árvore de decisão.

- Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão
- Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão
- Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Fornecer ações aos agentes em uma árvore de decisão

Associe uma orientação a um nó de orientação para que os agentes de serviço possam agir para resolver ou escalar um problema do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Crie um caminho de orientação primeiro. Um nó de orientação é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de orientação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma orientação é um resultado de uma árvore de decisão.

Você pode criar uma orientação ou selecionar uma orientação em uma lista. Para obter uma lista completa de orientações disponíveis por padrão, consulte Componentes instalados com Decisões guiadas Experience. Você pode inserir entradas de orientação, conforme necessário.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação criado.
4. No campo **Orientação**, selecione uma orientação para associar ao nó de orientação.
5. Dependendo da orientação selecionada, insira entradas de orientação, conforme necessário.

   Nota: Se você selecionou a orientação Anexar artigo de conhecimento, insira o artigo de conhecimento ao qual será vinculado.

   Se você selecionou a orientação Fornecer resolução, insira o caso, as anotações de resolução e um código de resolução.

   Se você selecionou a orientação Criar ordem de serviço, insira a tarefa à qual vincular.

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Vincular entrada de tarefa no nó inicial à orientação

Vincular entrada de tarefa no nó inicial à orientação

Vincule a entrada da tarefa no nó inicial à entrada da tarefa na orientação para passar informações de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A entrada de tarefa no nó inicial contém uma referência do registro no qual um agente está trabalhando em um espaço. Por exemplo, se você quiser anexar um artigo da base de conhecimento a um caso, precisará do número do caso.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação criado.
4. Selecione **Criar mapeamento de entrada**.
5. No campo **Nó de origem**, selecione o nó inicial da sua árvore de decisão.
6. No campo **Entrada de origem**, selecione a entrada da tarefa.
7. No campo **Entrada de destino**, selecione a entrada da tarefa associada à orientação.

Tradução automática

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

Nota: O **Nó de destino** é preenchido automaticamente com o valor do nó de decisão a partir do qual você está criando o mapeamento de entrada.

8. Selecione **Enviar**.

Vincular outra árvore de decisão a esta árvore de decisão

Aninhe e invoque árvores de decisão nos nós de vinculação quando condições específicas forem atendidas. Use a saída de orientação e as árvores aninhadas para executar a solução de problemas complexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Crie um caminho de vinculação primeiro. Um nó de vinculação é criado automaticamente com o mesmo nome do caminho de vinculação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A execução da árvore de decisão vinculada começa quando uma condição específica especificada no caminho de vinculação é atendida. O nó de vinculação contém uma referência do nó inicial na próxima árvore de decisão.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de vinculação.
4. No campo **Árvore de decisão vinculada**, selecione uma árvore de decisão disponível na lista.
5. Selecione **Atualizar**.

Adicionar um próximo nó após um nó de orientação

Adicione um próximo nó que seja um nó de decisão após um nó de orientação. Se um próximo nó estiver configurado, a execução da árvore de decisão continuará depois que o agente executar a orientação e o histórico de orientação for marcado como concluído.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode adicionar um nó de decisão após um nó de orientação.

- Você pode adicionar um nó de decisão intermediário para adicionar outro nó de orientação.
- Você pode configurar um nó de vinculação após este nó de decisão para vincular outra árvore de decisão.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de

Tradução automática

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

decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione o nó de orientação.
4. Selecione **Definir próximo nó**.
5. No campo **Rótulo**, insira um nome para o próximo nó de decisão.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Continue criando a árvore de decisão.

- Adicionar perguntas ou instruções a uma entrada de decisão
- Determinar o próximo nó em uma árvore de decisão

Reutilizar respostas em pontos de decisão

Crie mapeamento de entrada para reutilizar respostas de nós anteriores. Por exemplo, em uma árvore de decisão que lida com a aplicação de empréstimo, você pode reutilizar a entrada relacionada ao salário do cliente em vários pontos de decisão para determinar a qualificação para o empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre o mapeamento de entrada em um nó de decisão ou de orientação, consulte Vinculação de entradas em nós de árvore de decisão.

As entradas mapeadas podem ser usadas para criar condições de caminho.

Você pode editar ou estender as árvores de decisão existentes no IU principal, mas não pode mais criá-las. Use Criador de fluxogramas de decisão para criar novas árvores de decisão. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione o nó de decisão ou o nó de orientação que deve reutilizar as entradas.
3. Clique em **Criar mapeamento de entrada**.
4. No campo **Nó de origem**, selecione o nó do qual você deseja copiar.
5. No campo **Entrada de origem**, selecione a entrada do nó a ser copiada.
6. No campo **Entrada de destino**, selecione a entrada do nó para a qual você deseja copiar os valores.

   Nota: O **Nó de destino** é preenchido automaticamente com o valor do nó para o qual você está criando o mapeamento de entrada.

7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Excluir uma árvore de decisão

Exclua uma árvore de decisão e todos os registros de versão relacionados. Todos os registros relacionados, como versões de árvore de decisão, nós e caminhos, são excluídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sn_gd_core.decision_tree_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione a árvore de decisão na lista.
3. Selecione **Excluir**.

Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas

Adicione árvores de decisão criadas usando a aplicação Decisões guiadas Experience a Ações recomendadas, para que os agentes de atendimento ao cliente possam trabalhar com ela para resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter a aplicação Ações recomendadas (sn_nb_action) instalada.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Crie um contexto para uma tabela.
   Um contexto permite que os agentes vejam as ações recomendadas para um registro nessa tabela.
3. Crie uma regra para o contexto.
   Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece para registros na tabela de contexto.
4. Crie uma recomendação do tipo árvore de decisão.
   Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente.

Informações relacionadas

Configuração da Decisões guiadas

Configuração de orientações e árvores de decisão

Adicionar Decisões guiadas a playbooks

Adicione árvores de decisão criadas usando a aplicação Decisões guiadas Experience a um playbook, para que os agentes de atendimento ao cliente possam trabalhar com ele para resolver casos com mais eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, pd_content_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um playbook é um conjunto de etapas que define um processo. Uma árvore de decisão pode ser adicionada como uma das etapas em um playbook.

Os playbooks são exibidos em casos no Espaço do agente com base nas definições de gatilho definidas para cada playbook no Designer de automação de processos. Para obter

Tradução automática

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

mais detalhes, consulte Designer de automação de processos . Com base no contexto do caso em que o agente de atendimento ao cliente está trabalhando, o playbook e todas as árvores de decisão associadas são exibidos.

Para obter mais detalhes sobre playbooks para Customer Service Management, consulte Playbooks for Customer Service Management.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
   Designer de automação de processos abre em uma nova guia.
2. Selecione o processo ao qual você deseja adicionar a árvore de decisão.
3. Selecione **Adicionar atividade**.
4. Selecionar **Experiência de decisões guiadas** > **Decisões guiadas**.
5. Na guia Detalhes, preencha os detalhes básicos da sua atividade.

Opção	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua atividade. Este nome aparece nas exibições do playbook para o usuário.
Descrição	Descrição da sua atividade.
Executar condição	Depois que a atividade é iniciada, ela é executada somente se condições específicas forem atendidas.
Quando começar	Opções de quando sua atividade deve ser iniciada: ◦ **Após o anterior**: esta atividade começa quando a atividade anterior tem um estado Ignorado ou Concluído. ◦ **Imediatamente**: esta atividade começa quando sua fase começa a ser executada. Sua atividade não depende do estado de nenhuma atividade anterior. ◦ **Com o anterior**: esta atividade começa quando a atividade imediatamente anterior começa a ser executada.

6. Selecione **Exibir todas as propriedades**.
7. Na guia Automação, no campo **Árvore de decisão**, selecione a árvore de decisão que você deseja adicionar à decisão orientada.
8. Clique em **Done** (Concluído).
9. No cabeçalho principal, selecione **Ativar**.
   Ativar seu processo o publica para que ele seja executado quando acionado.

Resultados

A árvore de decisão é adicionada ao playbook. Dependendo do contexto do caso, os agentes de atendimento ao cliente podem acessar as árvores de decisão de casos em Espaço do agente.

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

Informações relacionadas

Configuração da Decisões guiadas

Configuração de orientações e árvores de decisão

Adicionar Decisões guiadas a Portal de serviços

Crie ou edite uma página para adicionar árvores de decisão a Portal de serviços para que os usuários internos possam solucionar seus problemas.

Antes de Iniciar

A árvore de decisão que você deseja adicionar à página Portal de serviços deve existir. Para obter mais informações, consulte Configuração de árvores de decisão no Criador de fluxogramas de decisão.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas etapas são destinadas a usuários com pouca ou nenhuma experiência em codificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. No Portal de serviços Designer, selecione uma página existente ou adicione uma nova página.

Opção	Ação
Usar uma página existente	Selecione a página.
Adicionar uma página	**a.** Selecione **Adicionar uma nova página**. **b.** Forneça o título e o ID da página. **c.** Selecione **Enviar**

4. Em Layouts, crie a área para adicionar widgets selecionando **Contêiner** e arrastando-o para a página.
5. Na guia **Widgets**, no campo **Widget de filtro**, pesquise o widget Árvore de decisão - Visualizador e arraste o widget para o layout.
6. Selecione o ícone Editar ( ).
7. Forneça o ID da árvore de decisão.
   a. No registro da árvore de decisão, selecione o ícone Ações adicionais ( ).
   b. Selecione **Copiar sys_id** no menu.
8. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Se você quiser que o tema da árvore de decisão corresponda a Portal de serviços, poderá aplicar um tema de UX para mudar o tema existente. Para obter mais informações, consulte Corresponda o tema do componente da árvore de decisão à página Portal de serviços.

Tradução automática

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

Informações relacionadas

Configuração da Decisões guiadas

Configuração de orientações e árvores de decisão

Corresponda o tema do componente da árvore de decisão à página Portal de serviços

Personalize o tema do componente da árvore de decisão para corresponder ao tema Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Deve existir um tema de UX variante para corresponder ao tema do componente da árvore de decisão com o tema Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. No campo **Pesquisar**, insira `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping` e selecione o registro.
3. Copie o valor do campo **Nome** do registro ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.
   O campo **Nome** contém o nome da propriedade do sistema anexado ao ID do tema do portal existente, por exemplo, `ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667`.
4. Selecione **Novo** para criar uma propriedade do sistema.
5. No campo **Sufixo**, cole o valor copiado.
6. Forneça o ID do tema de UX do tema que você deseja aplicar no campo **Valor**.
   a. No registro do tema UX, selecione o ícone Ações adicionais ( ).
   b. Selecione **Copiar sys_id** no menu.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultados

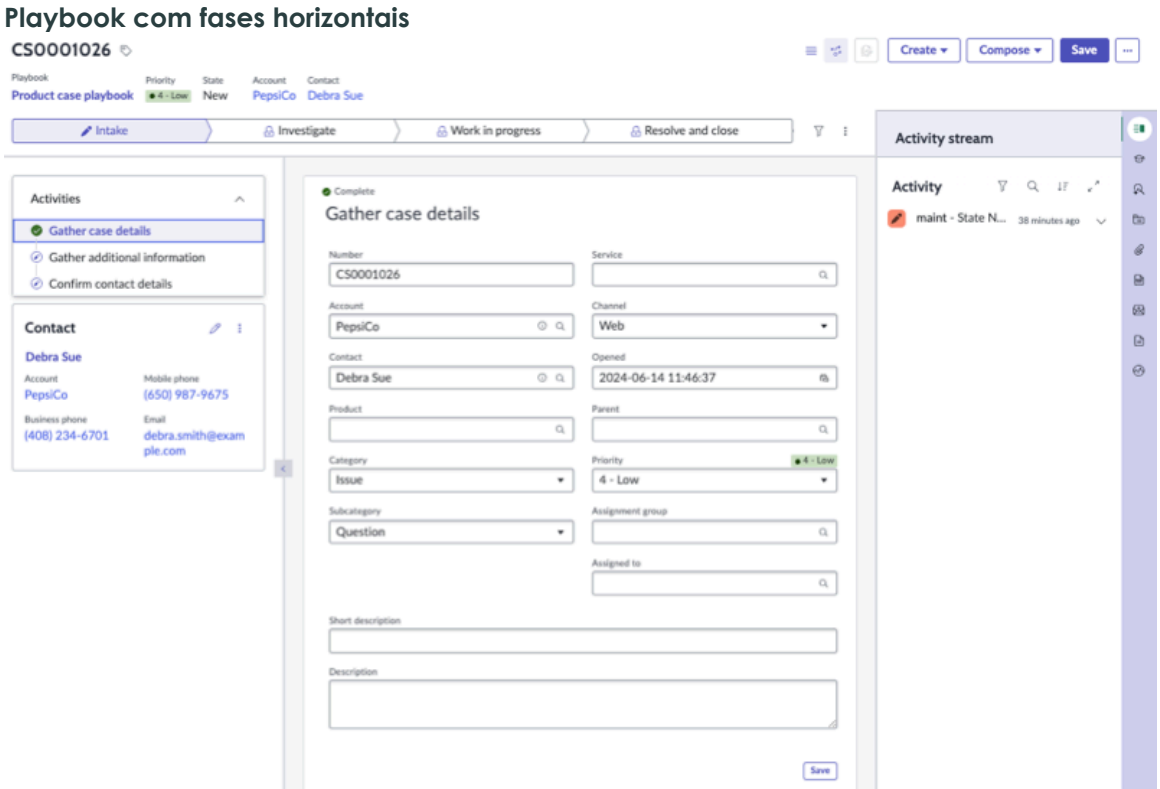
O tema Portal de serviços é aplicado ao componente da árvore de decisão.

Playbooks em Customer Service Management

Os playbooks fornecem aos agentes de atendimento ao cliente orientação passo a passo para resolver tipos específicos de casos. Os agentes podem seguir um playbook em Espaço configurável do CSM e concluir atividades orientadas para resolver problemas do cliente.

Tradução automática

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



Visão geral do playbook

Um playbook é um fluxo de trabalho de ponta a ponta que inclui as fases, etapas e orientações para conduzir os usuários por meio de um processo de negócios. Um playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição orientada por tarefas e orienta os usuários nas sequências de tarefas.

Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases. Cada fase em um playbook inclui um grupo lógico de atividades sequenciais para um agente concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio de um e-mail para um cliente quando uma fase ou atividade é concluída.

Os playbooks incluem:

- Uma série de etapas que um usuário deve concluir para atingir um objetivo específico e a orientação necessária para concluir essas etapas.
- Uma ou mais fases, ou grupos de tarefas e sequências de atividades em cada fase.

Os playbooks são criados na aplicação Workflow Studio . As páginas que exibem playbooks em um espaço são criadas na aplicação Construtor de IU . Os agentes usam playbooks no espaço configurável do CSM para concluir as atividades. Os usuários finais também podem usar playbooks de portais de serviço para criar solicitações e fornecer informações. Para obter mais informações, consulte as seguintes seções deste tópico:

- Usuários e ferramentas do playbook
- Configuração e configuração de playbooks

Usuários e ferramentas do playbook

A tabela a seguir descreve as diferentes funções de usuário envolvidas na criação, configuração e uso de playbooks. Ele também descreve as ferramentas e aplicações usadas por cada uma dessas funções.

Tradução automática

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

Funções e ferramentas do usuário do playbook

Função do usuário	Ferramenta/aplicação
Administrador do playbook [playbook.admin]	Usa a aplicação Workflow Studio para criar, configurar e monitorar playbooks. O Workflow Studio é o ambiente de design em que os responsáveis pelo playbook criam playbooks.
Administrador da Playbook Experience [playbook_experience.admin]	Usa a aplicação Playbook Experience para criar registros da Playbook Experience. Esses registros definem como as atividades do playbook aparecem em um playbook.
Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]	Usa a aplicação Construtor de IU para criar ou personalizar páginas que exibem playbooks no espaço configurável do CSM. O Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da web. Usuários com a função de administrador do Construtor de IU usam a ferramenta para criar páginas, que são coleções de componentes que compõem uma interface do usuário do espaço. **Nota:** Os modelos de página do playbook estão disponíveis para os administradores do Construtor de IU usarem como ponto de partida para a criação de páginas do playbook.
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Usa playbooks em Espaço configurável do CSM para concluir atividades e resolver casos. A experiência de tempo de execução do playbook é onde os usuários finais, como agentes, seguem o playbook para concluir um processo de negócios.
Usuário final [sn_customerservice.customer]	Usa playbooks para criar casos, fornecer informações solicitadas e concluir tarefas atribuídas. Para obter mais informações, consulte Playbooks para portais.

Como criar e configurar playbooks

Criar e configurar um playbook envolve diferentes ferramentas e aplicações. Os playbooks são criados usando a aplicação Workflow Studio. Parte da configuração de um playbook é realizada no Construtor de IU como parte da configuração do componente do playbook. É possível definir configurações adicionais no registro da Playbook Experience na IU principal. Essas configurações incluem a seleção da exibição de atividade do playbook e a configuração da fase do playbook e da visibilidade da atividade. Para obter mais informações, consulte Configuração de playbooks para Customer Service Management.

Tarefas e ferramentas de configuração

Ferramentas	Tarefas
Workflow Studio	O Workflow Studio é o ambiente de design em que os responsáveis pelo playbook (usuários com a função

Tradução automática

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

Tarefas e ferramentas de configuração

Ferramentas	Tarefas
	playbook.admin) criam playbooks. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Explorando o Workflow Studio • Introdução aos Playbooks
Playbook Experience	Os registros da Playbook Experience definem como as atividades do playbook aparecem em um playbook. • Usuários com a função playbook_experience.admin podem criar registros da Playbook Experience. • Usuários com a função ui_builder_admin podem selecionar uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no Construtor de IU. O registro da experiência do playbook inclui configurações para a fase do playbook e a visibilidade da atividade, como ocultar ou exibir atividades do playbook com base na função do usuário ou no estado da atividade.
Construtor de IU	Usuários com a função ui_builder_admin podem usar o Construtor de IU para criar ou personalizar páginas, que são coleções de componentes que compõem uma interface do usuário de espaço. Algumas das tarefas de configuração do playbook no Construtor de IU incluem: • **Selecionar uma exibição de atividade do playbook**: a exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook. Selecione uma exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no Construtor de IU. • **Seleção de uma playbook experience**: a playbook experience determina como o sistema renderiza um playbook em um espaço. Você pode usar experiências de playbook para personalizar a aparência de um playbook, mapear ações do usuário e substituir atividades. Selecione uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no Construtor de IU. • **Configurar um playbook para usar o modo compacto**: o modo compacto move o playbook para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto exibem outras informações na página de registro. Configure um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.

Tradução automática

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

Como usar playbooks

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar a orientação disponível com os playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Um playbook inclui várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir. Ao usar um playbook, os agentes podem:

- Exibir as fases e atividades.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades necessárias para resolver o caso.

Para obter mais informações, consulte Como usar Playbooks para Customer Service Management.

Aplicações de playbook

Várias aplicações estão disponíveis que permitem criar e usar playbooks com Customer Service Management. Consulte Plug-ins do Playbook para obter informações detalhadas sobre o plug-in e a dependência.

Aplicações do playbook do Customer Service Management

Aplicação	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Use esta aplicação para criar ou personalizar playbooks com base em suas necessidades de negócio individuais. Crie playbooks que ofereçam suporte a tipos de caso ou ao caso base de atendimento ao cliente.
Playbook de caso para integração	Use esta aplicação para gerenciar o processo de aceitação de novos clientes ou inscrição de clientes em novos produtos. Um caso de integração captura os detalhes do novo cliente, incluindo sua seleção de produtos e serviços.
Playbook de caso para reclamações	Use esta aplicação para gerenciar o processo de tratamento de reclamações de clientes. Um caso de reclamação captura os detalhes do problema relatado pelo cliente e a resolução esperada.
Playbook de caso para suporte ao produto	Use esta aplicação para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver problemas do produto. Um caso de suporte de produto captura informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado.

Plug-ins do playbook

O plug-in Playbooks for Customer Service Management (sn_csm_playbook) está disponível na ServiceNow Store. Esse plug-in requer os seguintes plug-ins:

Tradução automática

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

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Registros relacionados dinâmicos (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

As seguintes aplicações de playbook estão disponíveis para uso com Customer Service Management e estão disponíveis na ServiceNow Store:

- Playbook de caso para integração
- Playbook de caso para reclamações
- Playbook de caso para suporte de produto

Esses playbooks exigem os seguintes plug-ins:

- Playbooks para Customer Service Management (com.sn_csm_playbook)
- Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)

Solicitar apps do ServiceNow Store

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

Informações relacionadas

Configurar uma experiência do usuário do Playbook personalizada

Interagir com playbook

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Como usar Playbooks para Customer Service Management

Layout e recursos do playbook

Um playbook inclui vários recursos que os agentes usam para concluir atividades e resolver casos, incluindo o seletor de fases do playbook, o seletor de atividades e o visualizador de atividades. As páginas de registro criadas no Construtor de IU determinam como esses recursos do playbook são exibidos em Espaço configurável do CSM.

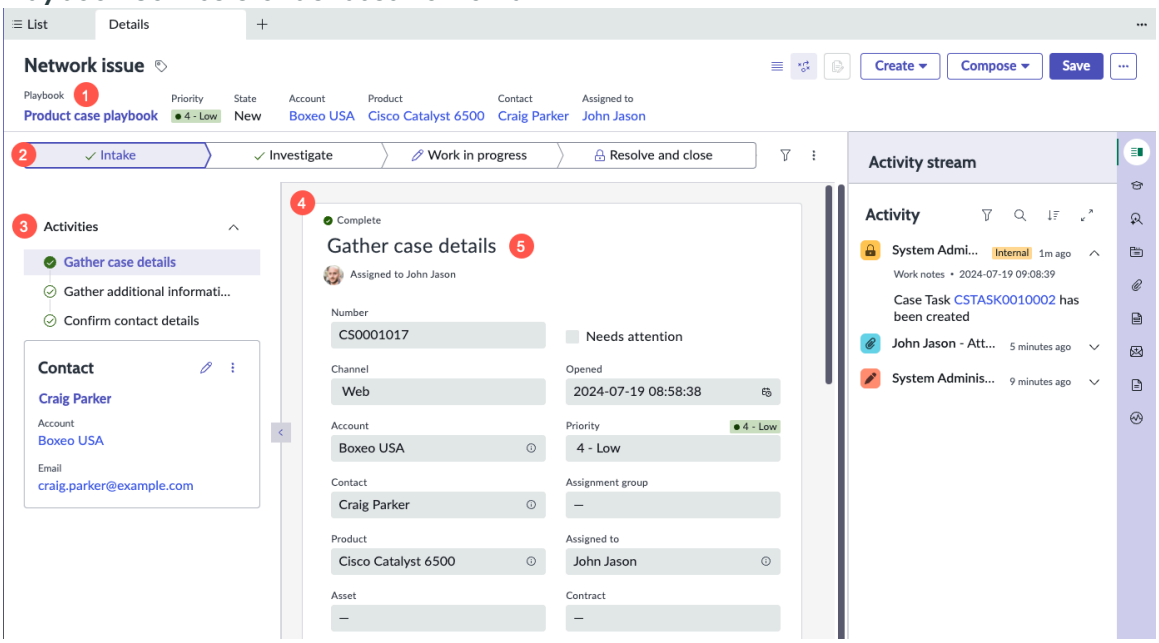
Os modelos de página do Construtor de IU e as páginas de registro que incluem playbooks orientados horizontalmente e verticalmente estão disponíveis com a aplicação Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook].

Para obter mais informações sobre como usar essas páginas de registro, consulte os seguintes tópicos:

- Playbook de caso: página de registro de fases horizontais
- Playbook de caso: página de registro de fases verticais

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

Playbook com seletor de fases horizontal



Layout e recursos do playbook

Texto Explicativo	Recurso de playbook	Descrição
1	Nome do playbook	O nome do playbook aparece no cabeçalho da página.
2	Seletor de fases	Os playbooks incluem um seletor de fases horizontal ou vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está dentro dele. • O seletor de fases horizontal exibe as fases do playbook na parte superior da página de registro, abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. • O seletor de fases vertical exibe as fases e atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandi-la e exibir as atividades incluídas.
3	Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído(a) • Em andamento • Restante

Tradução automática

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

Layout e recursos do playbook

Texto Explicativo	Recurso de playbook	Descrição
		Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual. Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase. A seleção de uma atividade exibe os detalhes no visualizador de atividades.
4	Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada. Esta é a área de trabalho principal em que um agente realiza o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
5	Cartões de atividade	Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados do formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, concluir check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.

Exibição de atividade do playbook

A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

- **Focado**: exibe as fases e atividades no painel de ciclo de vida do playbook e a atividade atual na área de trabalho do playbook.
- **Empilhado**: exibe as fases no painel de ciclo de vida do playbook e os cartões para cada uma das atividades na fase atual na área de trabalho do playbook.

O administrador do sistema pode configurar a exibição de atividade do playbook no Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Selecionar uma exibição de atividade do playbook.

Fases do playbook

Os playbooks contêm uma ou mais fases e as fases contêm uma ou mais atividades. A fase atual em um playbook é realçada e as atividades nessa fase aparecem no seletor de atividades.

As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase:

Tradução automática

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

- Uma marca de seleção indica que a fase está concluída.
- Um ícone de caneta indica a fase atual.
- Um ícone de cadeado indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.

Existem duas versões do seletor de fases: horizontal e vertical.

- O seletor de fases horizontal é exibido na parte superior da IU e mostra informações persistentes no painel esquerdo. Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual.
- O seletor de fases vertical é exibido no painel esquerdo. Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase.

Atividades do playbook

Atividades são as tarefas individuais que um agente precisa concluir para concluir uma fase do playbook. O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual do playbook. Cada atividade no seletor de atividades tem um indicador que mostra o estado da atividade:

- Concluído ( )
- Em andamento ( )
- Pendente ( )
- Omitido

A seleção de uma atividade exibe os detalhes dessa atividade no visualizador de atividades.

Como navegar nas fases e atividades do playbook

Os agentes podem usar o seletor de fases e o seletor de atividades para navegar entre fases e atividades conforme as funções atribuídas ou as configurações de segurança da atividade permitirem. Por exemplo, atividades como tarefas de caso podem ser atribuídas a usuários diferentes. Um usuário com a função de agente de tarefa de caso só pode ver as tarefas de caso atribuídas a ele.

Quando um agente abre um registro que usa um playbook, ele abre na fase atual e realça a atividade atual. Para fases com várias atividades, a atividade atual é a primeira atividade disponível. Uma atividade disponível é uma atividade que tem um estado diferente de Concluído.

Quando um agente seleciona uma atividade disponível, ela se torna a atividade atual. Um agente pode navegar por fases e atividades em qualquer ordem, desde que haja pelo menos uma atividade disponível para selecionar.

Nota: A configuração do playbook determina a visibilidade e a acessibilidade das fases e atividades pendentes. Para obter mais informações, consulte Configuração da fase do playbook e visibilidade da atividade.

Como usar a navegação pelo teclado em um playbook

Use as seguintes teclas do teclado para navegar pelas fases e atividades do playbook.

Tradução automática

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

- Tecla**Tab** : use a tecla **Tab** para iniciar a navegação e alternar entre fases, atividades e a área de trabalho do playbook.
- Teclas**de seta** : use as teclas de seta para a esquerda, direita, para cima e para baixo para navegar pelos campos em um cartão de atividade do playbook.
- Tecla**Enter** : pressione a tecla **Enter** para selecionar botões em um cartão de atividade do playbook.

Filtrando atividades do playbook

Os agentes podem filtrar atividades do playbook e ver as atividades que correspondem às condições do filtro.

- Para filtrar atividades do playbook, selecione o ícone de filtro ( ) e selecione um ou mais dos seguintes estados:
  - Concluir
  - Em andamento
  - Pendente
  - Omitido
- Para limpar o filtro, selecione o ícone de filtro novamente e remova as seleções.

Configuração da visibilidade da fase e da atividade

Usuários com a função de administrador podem configurar a visibilidade das fases e atividades do playbook, incluindo:

- Mostrando ou ocultando fases e atividades que estão pendentes.
- Mostrar ou ocultar fases e atividades às quais um usuário não tem acesso.

O administrador define essas configurações no registro da Playbook Experience. Para obter mais informações, consulte Configuração da fase do playbook e visibilidade da atividade.

Capacidades do playbook

Os recursos fornecidos pelos playbooks permitem que os agentes resolvam rapidamente os problemas do cliente. Esses recursos funcionam juntos para fornecer aos agentes uma experiência geral melhor ao usar playbooks para resolver problemas do cliente.

Capacidades do playbook

Capacidade	Descrição
Criar um registro usando um playbook	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar um registro usando um playbook em vez de um formulário de registro. Criar um registro usando um playbook abre o playbook e inicia a primeira atividade. O agente conclui esta atividade como parte da criação do registro. Por exemplo, um agente pode criar um caso e coletar as informações necessárias sobre o cliente e o problema como a primeira atividade no playbook. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Gerador de registro do Playbook

Tradução automática

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

Capacidades do playbook

Capacidade	Descrição
	na documentação de configuração do Playbook do espaço .
Veja todo o fluxo de trabalho de ponta a ponta usando o seletor de fases e o seletor de atividades	O seletor de fases e o seletor de atividades permitem que os agentes vejam as seguintes informações: • O fluxo de trabalho de ponta a ponta. • As fases no playbook. • As atividades na fase atual. • Indicadores de andamento de fase e atividade. • Detalhes da atividade atual exibidos no visualizador de atividades.
Use o painel lateral contextual para exibir informações adicionais	Os playbooks podem exibir as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos (veja abaixo para obter mais informações) • Guia Itens relacionados Para obter mais informações, consulte: • Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual • Itens relacionados
Use o painel lateral contextual para exibir registros relacionados dinâmicos	Exiba registros no painel lateral contextual que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
Usar um playbook no modo compacto	O modo compacto exibe o playbook no painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral contextual enquanto visualizam outras informações na página de registro. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integração do playbook ao espaço .

Tradução automática

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

Capacidades do playbook

Capacidade	Descrição
Exibir o widget de ANS em cartões de atividade do playbook	Os cartões de atividade no visualizador de atividades do playbook podem exibir um widget de ANS no canto superior direito. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um ANS. Isso inclui atividades nas seguintes fases: • Triagem • Pesquisa • Responder A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0–50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Terminologia do playbook

Use a lista de termos a seguir para entender a estrutura, as ferramentas e a configuração do playbook.

Um playbook é um fluxo de trabalho de ponta a ponta que inclui as etapas, estratégias e orientações para conduzir os usuários por meio de um processo de negócios. Um playbook:

- VISUALIZA um fluxo de trabalho em uma exibição orientada por tarefas e orienta os usuários nas sequências de tarefas.
- INCLUI uma série de etapas que um usuário deve concluir para atingir um objetivo específico.
- FORNECE orientação para concluir essas etapas.

Estrutura do playbook

Um playbook contém uma ou mais fases, ou grupos de tarefas e sequências de atividades em cada fase. Um playbook também inclui um gatilho. A estrutura de um playbook é criada no Workflow Studio .

Estrutura do playbook

Termo	Definição
Gatilho	Um gatilho determina quando um playbook começa a ser executado. Cada gatilho tem um tipo e condições que, quando atendidos, iniciam a execução de um playbook ativado. O tipo de gatilho representa uma operação de registro, como quando um registro é criado ou atualizado. As condições do gatilho determinam quando e como um gatilho é disparado.

Tradução automática

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

Estrutura do playbook

Termo	Definição
	Os gatilhos são criados no Workflow Studio .
Fase	Uma fase é uma sequência de atividades em um playbook que são agrupadas de forma lógica. Um playbook pode conter uma ou mais fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um usuário concluir. As fases também podem incluir atividades automatizadas. As fases são adicionadas a um playbook no Workflow Studio .
Atividade	Uma atividade é uma etapa no processo de negócios geral representado em um playbook. Atividades são as tarefas, etapas ou ações que um usuário realiza para concluir um playbook. As atividades são agrupadas em fases e sequenciadas em uma ordem lógica. Os usuários podem concluir ou ignorar atividades manuais. As atividades também podem ser concluídas automaticamente. As atividades são adicionadas às fases do playbook no Workflow Studio .

Componentes de IU do playbook

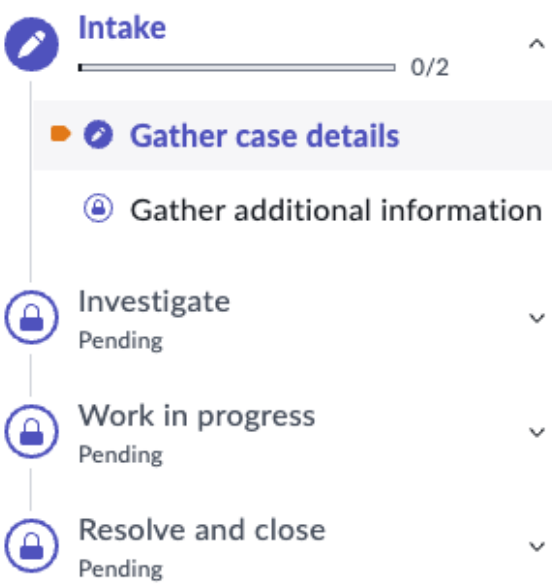
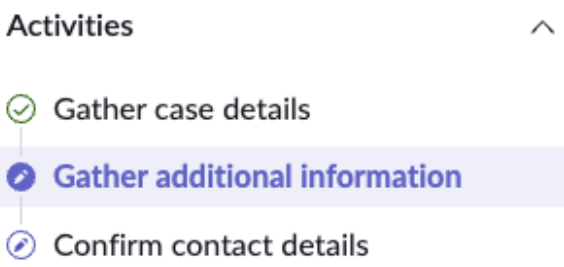
Os agentes de atendimento ao cliente interagem com os playbooks em Espaço configurável do CSM. As páginas de registro que exibem playbooks em um espaço são criadas ou personalizadas no Construtor de IU . Diferentes componentes compõem as páginas de registro do playbook.

Componentes de IU do playbook

Termo	Definição
Seletor de playbook	Um seletor de playbook pode ser usado para selecionar um playbook na interface do usuário. Um seletor de playbook estará disponível se houver vários playbooks em um registro.
Seletor de fases	Um seletor de fases exibe as fases em um playbook. Ele fornece ao usuário uma exibição completa do playbook e onde ele está dentro do playbook. Um seletor de fase pode ser orientado horizontalmente ou verticalmente e inclui ícones que indicam o status da fase.
Seletor de fases horizontal	Um seletor de fase horizontal exibe as fases do playbook horizontalmente na parte superior da página de registro e realça a fase atual. Exibe atividades na fase atual no seletor de atividades.
Seletor de fases vertical	Um seletor de fase vertical exibe as fases e atividades do playbook verticalmente na lateral da página de registro. Ele realça e expande a fase atual para exibir as atividades nessa fase.

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

Componentes de IU do playbook

Termo	Definição
	
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades na fase atual. Inclui indicadores que mostram o estado da atividade. 
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe os detalhes da atividade atual. É aqui que um usuário executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
Cartão de atividade	Um cartão de atividade exibe os detalhes da atividade atual. Os usuários usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade.

Modelos de página do playbook

Use modelos de página de playbook para criar páginas e variantes de página para uso em Espaço configurável do CSM. Essas páginas e variantes de página fornecem aos agentes playbooks horizontais ou verticais que eles podem usar para concluir tarefas e resolver casos.

Os modelos de página a seguir estão disponíveis com a aplicação Playbooks for Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Tradução automática

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

Modelos de página do playbook

Modelo de página	Descrição
Playbook de caso: fases horizontais	Inclui um seletor de fases horizontal que é exibido na parte superior da IU e mostra informações persistentes no painel esquerdo.
Playbook de caso: fases verticais	Inclui um seletor de fases vertical que é exibido no painel esquerdo. Este seletor de fases pode rastrear o andamento geral na IU em uma exibição vertical.

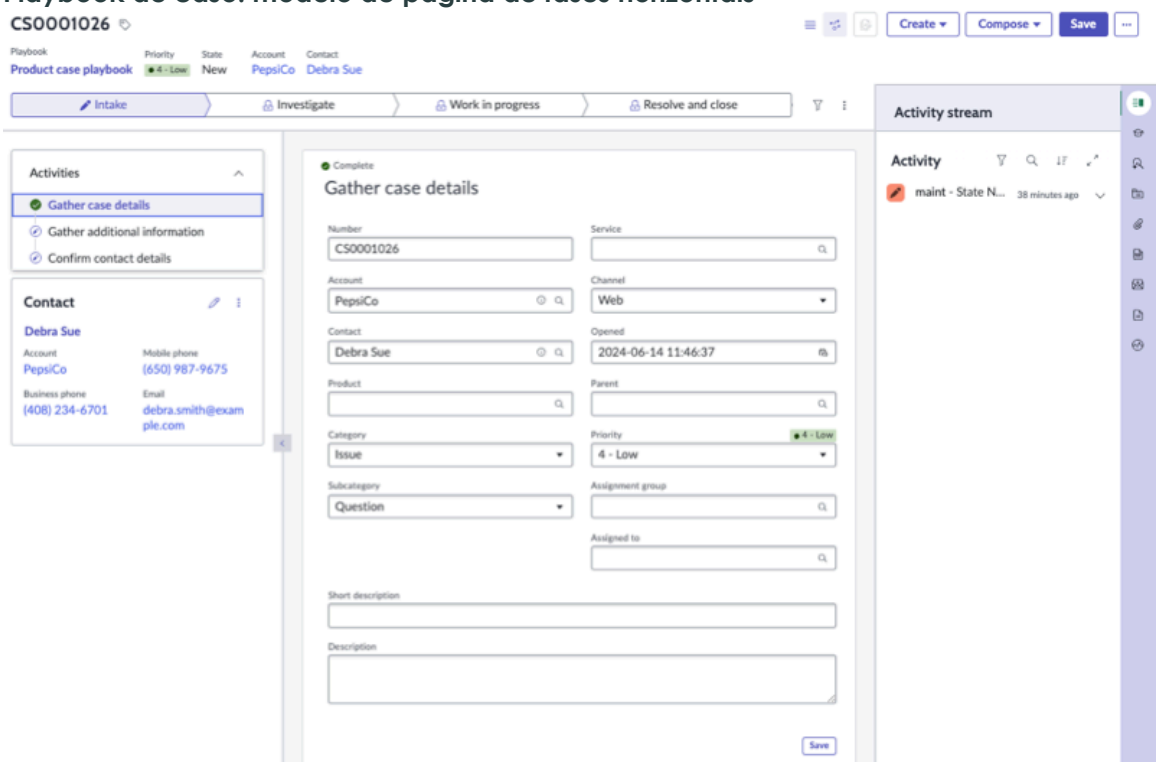
As considerações para usar esses modelos de página incluem o número de fases que aparecem no seletor e o tamanho dos nomes das fases. Por exemplo, nomes de fase mais longos no playbook horizontal podem ser truncados.

Nota: Por padrão, os modelos de página do playbook não estão ativos. Para ativar um modelo de página, consulte Ativar uma página do playbook ou variante de página.

Playbook de caso: modelo de página de fases horizontais

O modelo de página Playbook de caso: fases horizontais inclui um seletor de fases horizontal na parte superior da página e um seletor de atividades no lado esquerdo. Para obter detalhes sobre os componentes incluídos neste modelo, consulte Componentes do modelo Playbook.

Playbook de caso: modelo de página de fases horizontais

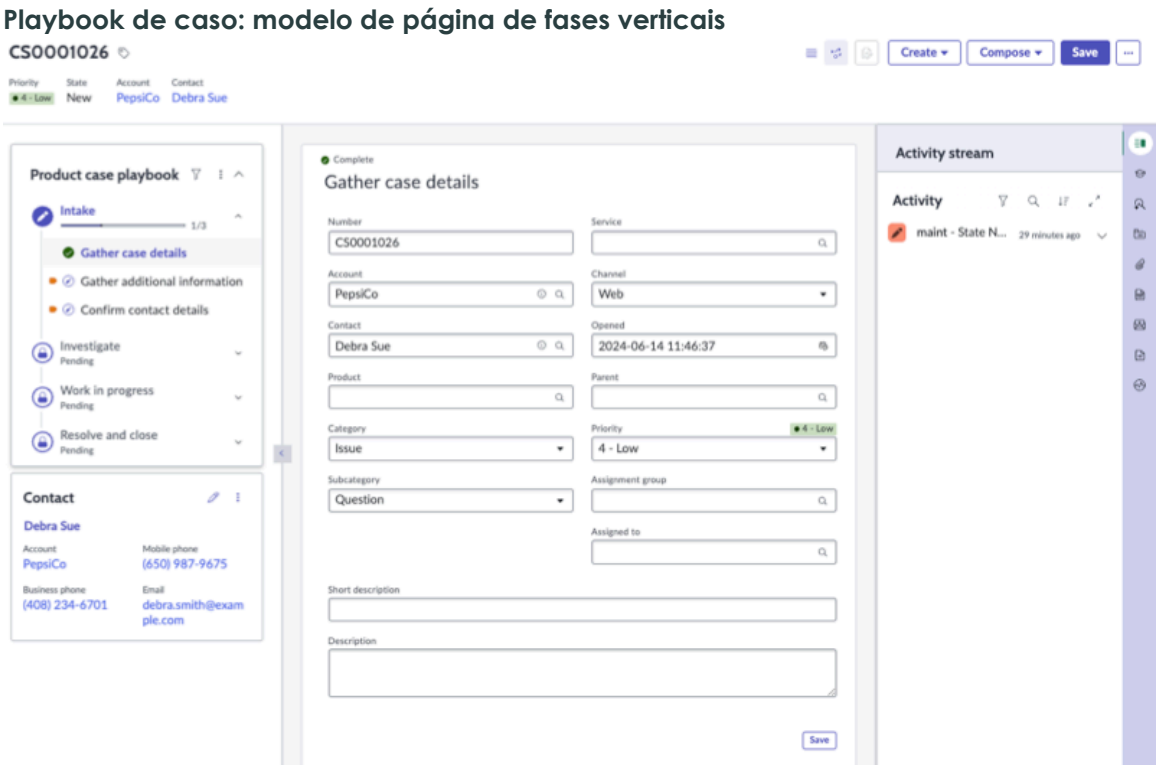


Playbook de caso: modelo de página de fases verticais

O modelo Playbook de caso: página de fases verticais inclui um seletor de fases vertical no lado esquerdo da página. Para obter detalhes sobre os componentes incluídos neste modelo, consulte Componentes do modelo Playbook.

Tradução automática

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



Componentes do modelo de página do playbook

Os modelos de página de playbook incluem componentes modulares que permitem criar rapidamente páginas de playbook no Construtor de IU .

Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
Cabeçalho da página	O cabeçalho da página inclui informações de registro que são exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como prioridade, estado e detalhes do contato ou do consumidor. Você pode configurar os campos que aparecem no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalizar o cabeçalho de uma página do playbook.
Barra de ação	A barra de ação contém as ações que estão disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações disponíveis são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Detalhes do registro**: exibe os detalhes do registro. • **Detalhes do playbook**: exibe os detalhes do playbook. • **Ações em andamento**: fornece uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas e inclui um selo

Tradução automática

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

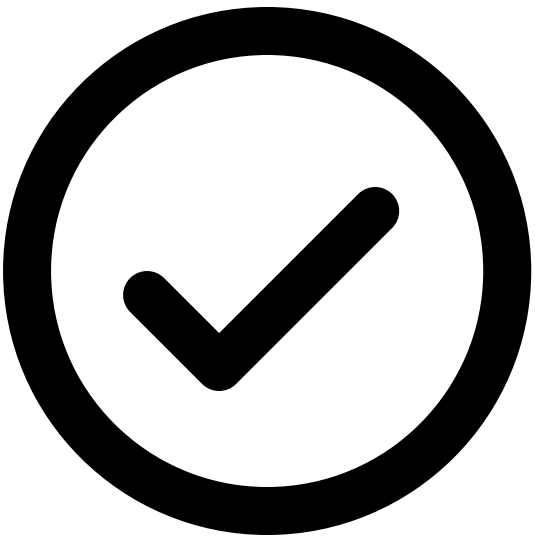
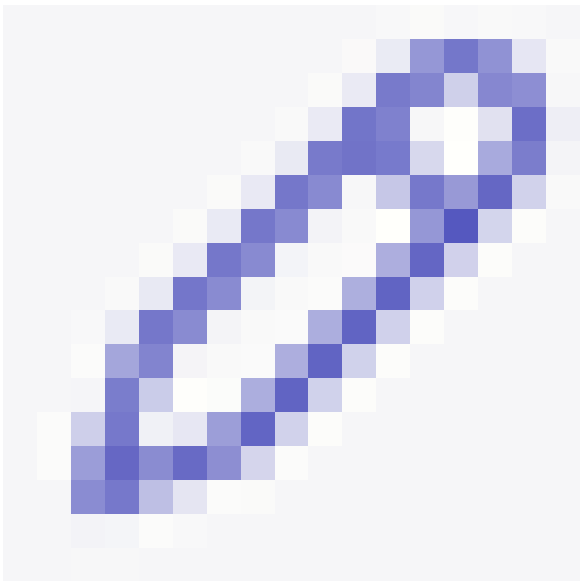
Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
	que exibe o número de itens na lista. Nessa lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário, anotação de trabalho ou e-mail minimizado. • **Criar**: crie registros como solicitações, incidentes e ordens de serviço. • **Compor**: componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Salvar**: salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações**: execute ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento. Você pode configurar as ações incluídas na barra de ação. Para obter mais informações, consulte Personalizar ações de IU para uma página do playbook.
Nome do playbook	No modelo Playbook de caso: fases horizontais, o nome do playbook aparece no cabeçalho do formulário acima do seletor de fases horizontal. No modelo Playbook de caso: fases verticais, o nome do playbook aparece na parte superior do seletor de fases vertical.
Seletor de fases	Os modelos de playbook incluem um seletor de fases horizontal ou vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está dentro dele. • O seletor de fases horizontal exibe as fases do playbook na parte superior da página de registro, abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. • O seletor de fases vertical exibe as fases e atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandi-la e exibir as atividades incluídas. As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase:

Tradução automática

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

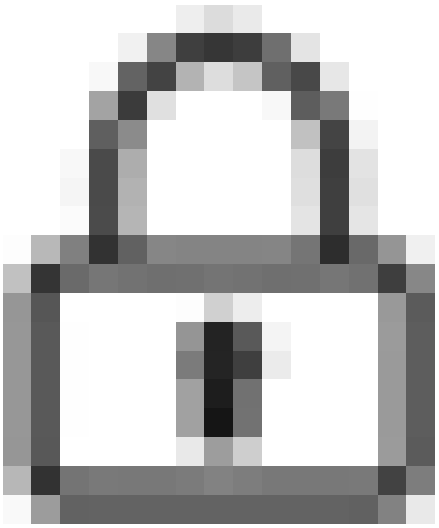
Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
	• Uma marca de seleção  indica que a fase está concluída. • Um ícone de caneta  indica a fase atual.

Tradução automática

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

Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
	• Um ícone de cadeado  indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído(a) • Em andamento • Restante Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual. Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase. A seleção de uma atividade exibe os detalhes no visualizador de atividades.
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada. Esta é a área de trabalho principal em que um agente realiza o trabalho necessário para concluir a atividade atual.
Cartões de atividade	Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados do formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos.

Tradução automática

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

Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
	Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, concluir check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.
Pesquisa de contato ou consumidor	O componente de pesquisa permite que os agentes pesquisem informações de contato ou consumidor e exibam essas informações em um cartão de registro. Esses cartões exibem informações do cliente e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. O cartão de registro do contato também inclui informações da conta. Os agentes podem usar o componente de pesquisa para fazer o seguinte: • Pesquise um contato ou consumidor. • Vincular ou desvincular um registro de contato ou consumidor. • Edite e salve as informações em um contato vinculado ou registro de consumidor. • Selecione um campo de referência em um cartão de registro, como um contato ou nome de consumidor, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um e-mail de rascunho no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Para obter mais informações, consulte Componente de pesquisa do Playbook.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso do playbook.
Detalhes de registro	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para:

Tradução automática

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

Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
	• Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL. Os agentes podem exibir detalhes do caso selecionando o botão **Detalhes do registro** na barra de ação.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Playbook de caso: fases horizontais inclui as seguintes guias. • Activity Stream • Assistência do agente • Pesquisar • Itens relacionados • Anexos • Modelos de resposta • Modelos de E-mail • Modelos • Informações de registro Para obter mais informações sobre as guias no painel lateral contextual, consulte Componente do painel lateral contextual do Playbook.
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades de caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre atividades individuais. Para obter mais informações, consulte Componente do fluxo de atividades do Playbook. **Nota:** A página Playbook de caso: fases horizontais usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Caixas de diálogo sem modelo Compor e-mail e Compor comentários	Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que se sobrepõe ao conteúdo da janela principal. Você pode usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo

Tradução automática

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

Componentes do modelo de página do playbook de caso

Componente	Descrição
	de atividades e para compor e enviar e-mails enquanto trabalha nas fases e atividades em um playbook. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modais do playbook.

Como usar vários controladores de formulário

O recurso do controlador de formulário múltiplo permite que os autores de páginas adicionem vários componentes de formulário aos modelos do Construtor de IU. Este recurso está disponível com os seguintes modelos de página de playbook:

- Playbook de caso: fases horizontais
- Playbook de caso: fases verticais

Com este recurso, os autores de páginas podem:

- Integre guias em linha a formulários que usam instâncias de controlador de formulário dedicadas, eliminando a necessidade de coleções de páginas e aprimorando a usabilidade e o desempenho do tempo de execução do Construtor de IU.
- Aprimore as páginas de registro com pacotes de componentes personalizados que incluem um controlador de formulário.
- Incorpore modais que contêm formulários em páginas de registro, facilitando a transmissão de notificações e atualizações de formulário de volta para a página principal.

Para obter mais informações sobre como usar vários controladores de formulário, consulte Como adicionar formulários às páginas do Construtor de IU .

Componente do fluxo de atividades do playbook

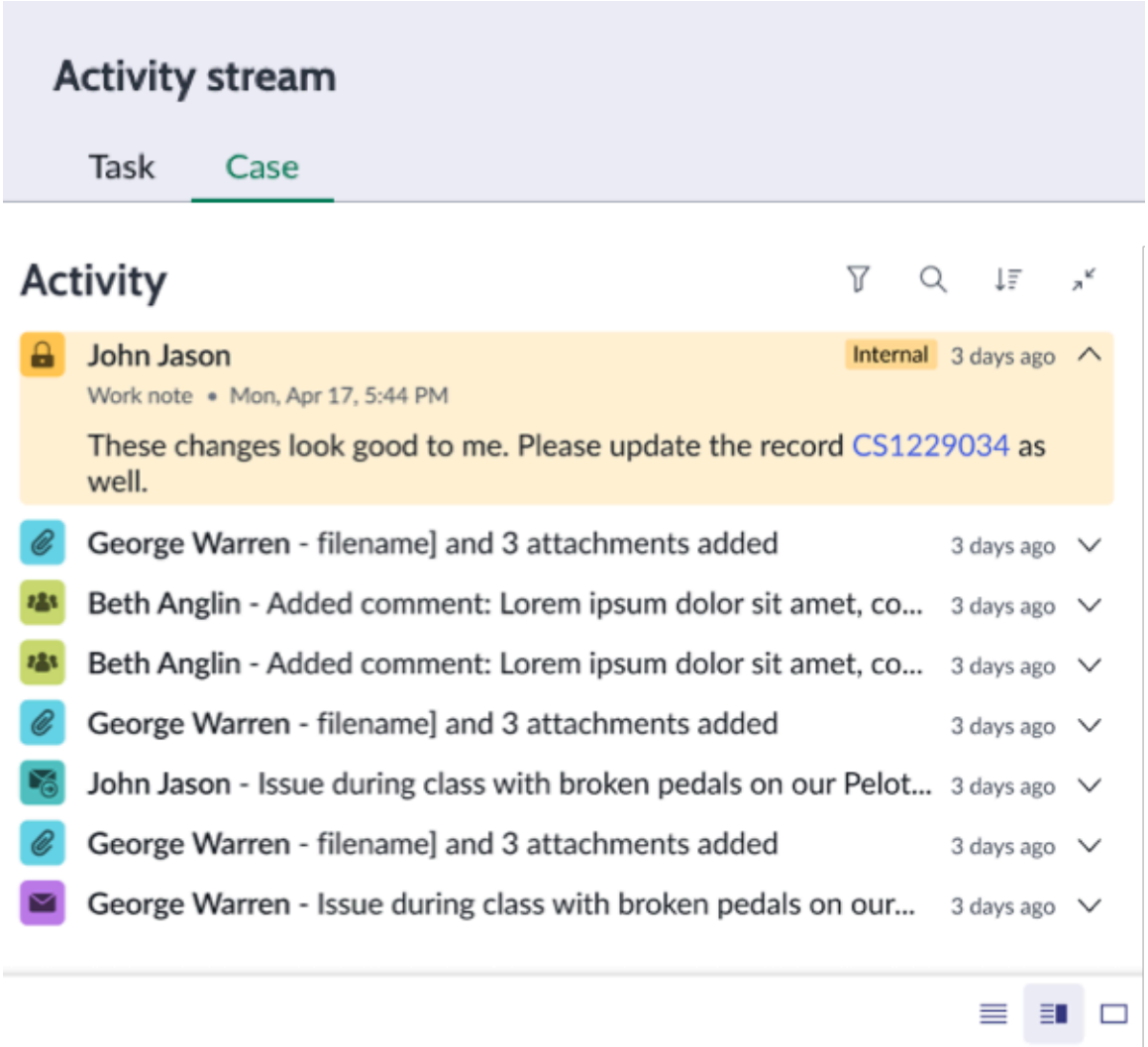
O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso.

As atividades na lista podem ser recolhidas ou expandidas. Quando recolhida, o agente pode verificar rapidamente a lista para obter uma visão geral das atividades de caso. Quando expandido, o agente pode ver informações detalhadas sobre atividades individuais.

Tradução automática

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

Componente do fluxo de atividades do playbook



Nota: O fluxo de atividades usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.

Guias Caso e Tarefa do fluxo de atividades

O componente do fluxo de atividades inclui guias para tarefas e casos. A guia Tarefa aparece quando um agente está trabalhando em uma atividade do playbook cujo registro associado é uma tarefa de caso.

Blocos do fluxo de atividades

As atividades no fluxo de atividades são representadas por blocos que usam ícones e cores para indicar o tipo de atividade. Esses tipos de atividade incluem:

- Comentário
- Anotação de trabalho
- Anexo
- Mudança de campo
- E-mail enviado ou e-mail recebido
- Discussão de bate-papo
- Ícone personalizado

Tradução automática

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

Quando recolhida, cada atividade na lista inclui:

- Um bloco que representa o tipo de atividade.
- O nome do usuário responsável pela atividade.
- Um breve resumo de uma linha da atividade.
- Um selo que indica se uma atividade é interna ou externa.
- Um carimbo de data/hora relativo.
- Um botão de expansão que o agente pode usar para ver um resumo detalhado da atividade.

Quando expandida, cada atividade também inclui:

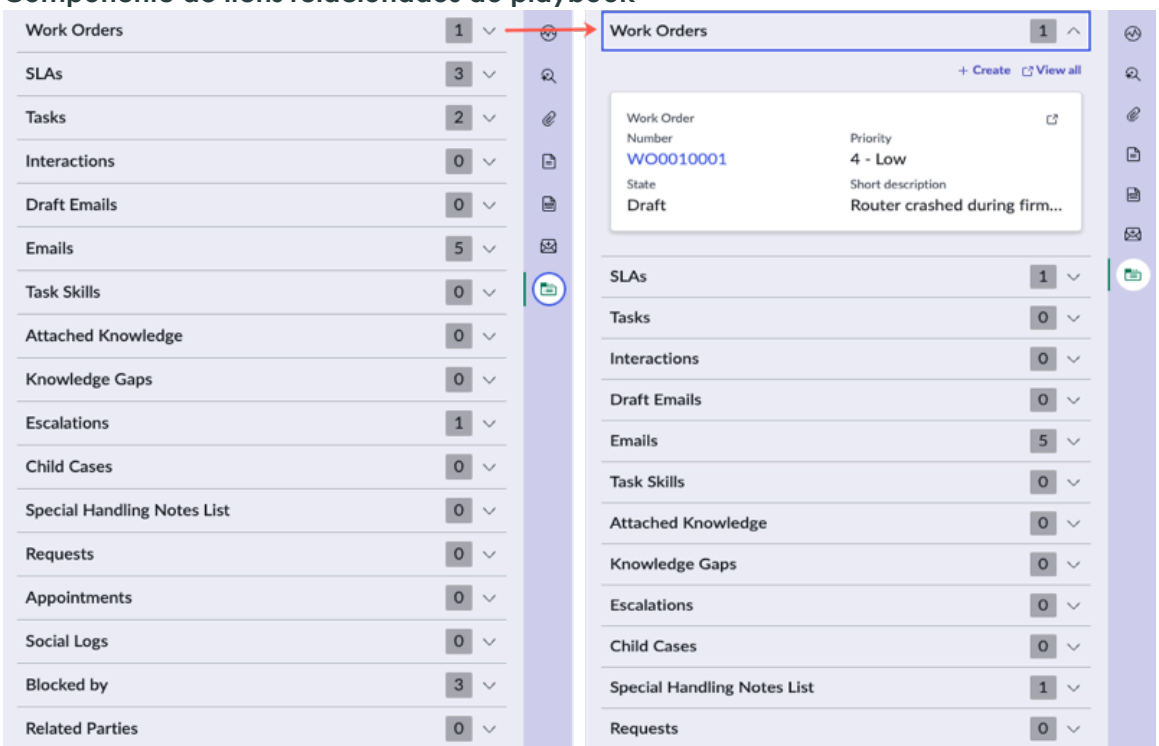
- Um carimbo de data/hora completo.
- Um rótulo de ação que descreve o tipo de atividade.
- Para comentários e anotações de trabalho, o texto completo do comentário ou anotação de trabalho.
- Para atualizações de campo, o nome do campo e o valor do campo atualizado.
- Para e-mails, informações detalhadas da mensagem.
- Para anexos, uma pequena visualização do arquivo anexado.
- Para bate-papos, um cartão de bate-papo da barra lateral.

Componente de itens relacionados ao playbook

O componente de itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas ao caso.

O componente de itens relacionados usa um formato acordeão expansível. Os agentes podem expandir as listas desejadas para ver os itens relacionados. Este componente também exibe um ícone com o número de itens em uma lista.

Componente de itens relacionados ao playbook



Tradução automática

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

As listas relacionadas incluem as seguintes ações:

- **Criar**: abre um registro vazio em uma subguia que o agente pode usar para criar um item.
- **Exibir tudo**: abre uma lista de registros em uma subguia.
- **Mostrar mais**: é exibido para listas que têm mais de cinco itens.

Os itens em uma lista expandida são exibidos como cartões. Uma lista expandida mostra um cartão para cada item na lista.

- Os agentes podem abrir um item em uma subguia.
- Se uma lista tiver mais de cinco itens, ela incluirá uma opção **Mostrar mais**.

Componente de pesquisa do playbook

O componente de pesquisa do playbook permite que os agentes pesquisem registros de contato e consumidor.

Usando o componente de pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte:

- Pesquise um contato ou consumidor por nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Conforme o agente digita caracteres na caixa de pesquisa, as informações correspondentes aparecem em cartões de registro abaixo da caixa de pesquisa.
- Selecione um contato ou consumidor após pesquisar selecionando o ícone de link no cartão de registro desejado. O cartão de registro selecionado substitui o componente de pesquisa.

Os agentes podem executar as seguintes ações em um cartão de registro:

- Remova um contato ou consumidor vinculado de um registro de caso selecionando o ícone de mais ações e, em seguida, **Desvincular**.
- Edite e salve um registro de contato vinculado selecionando o ícone de lápis, editando as informações do contato e selecionando **Salvar**.
- Selecione um campo de referência em um cartão de pesquisa para abrir o registro referenciado em uma subguia.
- Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir o compositor de e-mail em uma subguia.
- Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada telefônica.

Nota: Um componente de pesquisa de conta também está disponível. Para exibir este componente, desative a configuração **Ocultar componente** para este componente no Construtor de IU . Essa configuração está localizada na seção Visibilidade do componente da guia Configurar.

Componente do painel lateral contextual do playbook

O componente do painel lateral contextual do playbook fornece aos agentes acesso a ferramentas e informações, como fluxo de atividades, modelos e anexos.

O componente do painel lateral contextual fornece aos agentes a seguinte funcionalidade.

Tradução automática

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

Guias no painel lateral contextual

Aba	Descrição
Fluxo de atividades	O fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Para obter mais informações, consulte Componente do fluxo de atividades do Playbook.
Assistência do agente	A Assistência do agente fornece aos agentes uma lista de recursos que mostram possíveis soluções para o registro atual. Esta lista se baseia na descrição resumida do registro.
Pesquisar	A guia Pesquisar inclui a funcionalidade Pesquisa com IA. Os agentes podem usar a Pesquisa com IA para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente. O recurso de pesquisa exibe um conjunto inicial de resultados de pesquisa com base no texto na descrição resumida do caso. Este conjunto inicial de resultados inclui artigos de conhecimento. Os agentes também podem inserir palavras-chave de pesquisa diferentes e repetir a pesquisa. Na lista de resultados da pesquisa, os agentes podem fazer o seguinte: • Selecione uma origem para ver os resultados da pesquisa desse tipo. • Filtrar a lista de resultados de pesquisa. • Classifique a lista de resultados da pesquisa. • Abra os resultados da pesquisa na exibição completa em uma subguia de registro. • Realize as seguintes ações: ◦ Exibir e anexar artigo ◦ Executar outras ações, como ler artigos na exibição completa, sinalizar artigos ou marcar artigos como úteis ou inúteis. • Exiba ações bem-sucedidas selecionando o ícone Histórico de ações. Para obter mais informações, consulte Usar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos. **Nota:** O uso de Ações recomendadas no painel lateral contextual requer a aplicação Ações recomendadas (sn_cs_nb_action), que está incluída na aplicação Espaço configurável do CSM.
Itens Relacionados	A guia Itens relacionados fornece acesso às listas relacionadas ao caso. A página Playbook de caso: fases horizontais incorpora a funcionalidade de lista relacionada ao painel lateral contextual. Essas listas aparecem em um formato de

Tradução automática

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

Guias no painel lateral contextual

Aba	Descrição
	acordeão que os agentes podem expandir e recolher conforme necessário. Um indicador exibe o número de registros disponíveis em uma lista relacionada. Quando expandidos, os registros em uma lista relacionada são exibidos no formato de cartão. Para obter mais informações, consulte Componente de itens relacionados ao Playbook.
Anexos	A guia Anexos fornece acesso a anexos relacionados ao caso. Nessa guia, os agentes podem exibir e baixar anexos.
Modelos de resposta	A guia Modelos de resposta fornece acesso aos modelos de resposta disponíveis. Esses modelos contêm mensagens reutilizáveis que os agentes podem copiar para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.
Modelos de e-mail	A guia Modelos de e-mail fornece acesso aos modelos de e-mail disponíveis. Esses modelos contêm valores padrão para campos que os agentes podem adicionar às mensagens de e-mail. Esses valores padrão podem incluir destinatários (endereços de e-mail em Para, Cc e Cco), remetente, assunto e texto para o corpo da mensagem. Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail .
Modelos	A guia Modelos fornece acesso aos modelos de formulário disponíveis que permitem que os agentes preencham automaticamente os campos em novos registros. Os agentes podem aplicar manualmente um modelo ao criar um novo registro, como um incidente ou mudança.
Informações de registro	A guia Informações de registro inclui os seguintes cartões: • **Visão geral**: exibe informações relevantes sobre o caso, incluindo a conta e o contato, a prioridade do caso e o estado. • **Contato**: exibe informações do cliente, incluindo nome, cargo, números de telefone e endereço de e-mail. • **Linha do tempo**: exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o solicitante. • **ANS ativo**: exibe os SLAs ativos do caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Caixas de diálogo não modais do playbook

Use caixas de diálogo não modais, janelas que se sobrepõem ao conteúdo da janela principal, para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails.

Tradução automática

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

Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que aparece em um espaço como uma sobreposição sobre o conteúdo da janela principal. Essa sobreposição permite que os usuários interajam com o conteúdo da janela e o conteúdo de sobreposição ao mesmo tempo. Os agentes podem usar caixas de diálogo não modais para fazer o seguinte enquanto trabalham em um playbook:

- Crie comentários e anotações de trabalho para publicar no fluxo de atividades.
- Crie e envie e-mails e responda ou encaminhe e-mails.

Depois de abrir uma caixa de diálogo não modal, os agentes podem movê-la pela tela e colocá-la onde precisarem. Este recurso permite que os agentes consultem informações da janela principal enquanto rascunham o texto na janela de sobreposição.

Os modelos de página do playbook incluem as seguintes caixas de diálogo não modais:

- Compor atividade - para criar e publicar comentários e anotações de trabalho
- Compor e-mail - para criar e enviar e-mails

Você pode acessar as caixas de diálogo não modais selecionando o botão **Compor** na barra de ação e, em seguida, selecionando uma das seguintes ações:

- Redigir comentários
- Compor E-mail
- Redigir uma anotação de trabalho (privado)

Criar comentários e anotações de trabalho

Os agentes podem usar a caixa de diálogo não modal Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho e publicá-los no fluxo de atividades. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como criar essas atividades.

Usando a caixa de diálogo não modal de Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
Criar um comentário ou anotação de trabalho	Para criar um comentário ou uma anotação de trabalho: **1.** Selecione uma das seguintes ações na barra de ação para abrir uma janela Compor: ◦ **Escrever** > **Redigir comentários** ◦ **Escrever** > **Redigir uma anotação de trabalho (privado)** **2.** Adicione o texto à janela Compor. Ao criar comentários e anotações de trabalho: • Os agentes podem criar um comentário de rascunho e uma anotação de trabalho de rascunho por vez antes de publicar o texto no fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a caixa de diálogo não modal de Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
	• Os agentes podem abrir uma janela Compor de cada vez. Se um agente abrir uma segunda janela, a janela aberta anteriormente será minimizada.
Publicar um comentário ou anotação de trabalho no fluxo de atividades	Para publicar um comentário ou anotação de trabalho, selecione uma das seguintes ações na janela Compor: • **Publicar comentário** • **Anotações pós-trabalho (privado)** A janela Compor é fechada automaticamente depois que o texto é publicado no fluxo de atividades. Salvar o registro de caso também publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades e fecha a janela Compor.
Minimizar uma janela Compor	As janelas compostas podem ser minimizadas e movidas para o menu Ações em andamento na barra de ação. Comentários e anotações de trabalho minimizados aparecem em uma lista no menu Ações em processo. As janelas de composição podem ser minimizadas das seguintes maneiras. • Selecione o botão Minimizar no cabeçalho da janela Compor. • Uma janela Compor pode ser aberta por vez. Se um agente abrir outra janela Compor, a primeira janela será minimizada.
Abrir uma janela Compor minimizada	Selecione o menu Ações em andamento na barra de ação e selecione um item na lista para abrir a janela. Os itens no menu Ações em andamento aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado. • Para e-mail, o título é o assunto do e-mail. • Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a caixa de diálogo não modal de Compor atividade para criar comentários e anotações de trabalho

Tarefa	Descrição
Descartar um comentário ou anotação de trabalho	Para descartar um comentário ou anotação de trabalho: **1.** Selecione o botão Fechar no cabeçalho da janela Compor. **2.** Confirme a ação Descartar selecionando **Descartar** na janela pop-up de confirmação. O sistema fecha a janela Compor e descarta o comentário ou a anotação de trabalho.

As seguintes diretrizes se aplicam às janelas Compor:

- Os comentários de rascunho e as anotações de trabalho são locais para o navegador e serão apagados se a página do navegador for recarregada.
- Comentários e anotações de trabalho permanecem sincronizados no formulário e nas caixas de diálogo não modais.
- A janela Compor tem um tamanho fixo.

Criar e-mails

Os agentes podem usar a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e salvar rascunhos de e-mail e enviar e-mails. Este recurso aumenta a velocidade de rascunho de e-mails ao fazer referência a informações de registro.

Os e-mails enviados de uma janela Compor e-mail são publicados no fluxo de atividades. Os agentes podem responder e encaminhar e-mails do fluxo de atividades. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como criar e enviar e-mails.

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
Criar e enviar um e-mail	Para criar e enviar um e-mail: **1.** Selecionar **Escrever** > **Compor E-mail** na barra de ação para abrir uma janela Compor e-mail. O sistema aplica automaticamente o modelo de e-mail com a ordem mais baixa ao novo e-mail. **2.** Preencha os campos: **a.** Para, Cc, Cco **b.** Assunto **c.** Corpo de e-mail **3.** Selecione **Enviar e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	Ao criar e enviar e-mails: • A janela Compor e-mail é fechada automaticamente depois que o e-mail é enviado. • O e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Responder ou encaminhar um e-mail	Para responder ou encaminhar um e-mail: **1.** Expanda um e-mail no fluxo de atividades. **2.** Selecione um dos seguintes botões para abrir a janela Compor e-mail: ◦ **resposta** ◦ **Responder a todos** ◦ **Encaminhar** **3.** Adicione o texto desejado. **4.** Selecione **Enviar e-mail**. A janela Compor e-mail é fechada automaticamente depois que o e-mail é publicado no fluxo de atividades.
Adicionar um link a um artigo de conhecimento	Para adicionar um link a um artigo de conhecimento: **1.** Selecione a guia Assistência do agente no painel lateral contextual. **2.** Exiba a lista de artigos de conhecimento ou pesquise um artigo. **3.** Selecione o menu Mais ações no cartão do artigo de conhecimento. **4.** Selecione **Adicionar link no e-mail**. O sistema adiciona o título do artigo com um link no corpo do e-mail.
Aplicar um modelo a um e-mail	Para aplicar um modelo a um e-mail: **1.** Abra a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual. **2.** Selecione o menu Mais ações no modelo de e-mail desejado. **3.** Selecione **Aplicar modelo**. O sistema adiciona o conteúdo do modelo ao corpo do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
	Nota: Quando você cria um novo e-mail, o sistema aplica automaticamente o modelo de e-mail com a ordem mais baixa.
Minimizar uma janela de composição de e-mail	Os e-mails minimizados aparecem em uma lista no menu Ações em andamento na barra de ação. Selecione o ícone Minimizar ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail para mover o rascunho de e-mail para o menu Ações em andamento.
Abrir uma janela minimizada de Compor e-mail	Selecione um item no menu Ações em andamento para abrir a janela Compor e-mail. Os itens no menu Ações em andamento aparecem em uma lista com o tipo de ação (e-mail, comentário ou anotação de trabalho) e um título abreviado. • Para e-mail, o título é o assunto do e-mail. • Para comentários e anotações de trabalho, o título é a primeira linha de texto.
Maximizar uma janela de composição de e-mail	Selecione o ícone Maximizar ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail para expandir a janela Compor e-mail para a tela inteira. Selecione o ícone Maximizar novamente para sair do modo Maximizar.
Abrir um e-mail de rascunho em uma subguia	Selecione o ícone Pop-out ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail para abrir o e-mail de rascunho em uma subguia. A janela Compor e-mail é fechada quando o e-mail é aberto na subguia.
Fechar uma janela de Compor e-mail	Selecione o ícone Fechar ( ) no cabeçalho da janela Compor e-mail. O sistema salva o texto como um e-mail de rascunho e fecha a janela Compor e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a caixa de diálogo sem modelo Compor e-mail para criar e enviar e-mails

Tarefa	Descrição
Selecione um rascunho de e-mail na lista relacionada E-mails de rascunho	**1.** Selecione a guia Listas relacionadas no painel lateral contextual. **2.** Expanda a lista relacionada E-mails de rascunho. **3.** Selecione o ícone Abrir rascunho no cartão de e-mail de rascunho desejado. O sistema abre o e-mail de rascunho selecionado em uma subguia.

Diretrizes de caixa de diálogo não modal

As diretrizes a seguir se aplicam à janela Compor e-mail:

- Um agente pode criar vários rascunhos de e-mail.
- Um agente pode ter uma janela Compor e-mail aberta por vez. O sistema exibirá uma mensagem se um agente tentar abrir outra janela Compor e-mail enquanto a primeira janela Compor e-mail ainda estiver aberta.
- Um agente precisa fechar manualmente uma janela Compor e-mail antes de abrir uma nova janela.
- A janela Compor e-mail pode ser redimensionada.

Componente de resumo de caso do playbook

O componente de resumo de caso do playbook fornece aos agentes um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações realizadas. Os agentes podem gerar resumos para entender o contexto do caso e publicar resumos nas anotações de trabalho do caso.

O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa nos modelos de página do playbook. Ao abrir um caso pela primeira vez, os agentes veem que o componente está recolhido e no estado padrão.

Usando este componente, os agentes podem:

- Selecione **Resumir** para criar um resumo dos detalhes do caso.
- Selecione **Compartilhar nas anotações de trabalho** para copiar o texto de resumo para o fluxo de atividades.
  - Revise o texto de resumo na janela pop-up Compartilhar nas anotações de trabalho e modifique o texto conforme necessário.
  - Selecione **Salvar nas anotações de trabalho** na janela pop-up para adicionar o texto ao fluxo de atividades.
- Selecione o ícone de atualização no rodapé do componente para atualizar o texto e obter o resumo mais recente.

Nota: Se o caso não contiver texto suficiente para resumir, o sistema exibirá a seguinte mensagem: "Este caso ainda não tem o número mínimo de palavras necessárias para o resumo".

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar o componente de resumo de caso com os modelos de página do playbook, ative a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) e configure a habilidade de resumo de caso no console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações, consulte:

- Ativar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Configure a habilidade de resumo de casos no console do administrador do Now Assist.

Páginas do playbook

Use as páginas do playbook em Espaço configurável do CSM para que seus agentes possam exibir as fases e atividades em um playbook, trabalhar em atividades e ter acesso rápido a informações no contexto.

Visão geral de modelos, páginas e variantes de página

As páginas fornecem a estrutura base de como o sistema exibe informações de registro em Espaço configurável do CSM. Você pode criar e personalizar páginas com o Construtor de IU , um construtor de interface do usuário da web.

Um modelo de página é uma configuração de página predefinida. Ao criar uma página em Construtor de IU, você pode selecionar um modelo de página como ponto de partida. Você também pode criar uma página do zero ou copiando outra página e personalizando a página para atender às suas necessidades.

Uma variante de página é uma versão de uma página que inclui configurações exclusivas, como público, condições e ordem das páginas. Para obter mais informações sobre modelos, páginas e variantes de página, consulte Criação de páginas e variantes de página.

Páginas e variantes de página também podem incluir playbooks, que são criados no Workflow Studio. Um playbook fornece orientação passo a passo para resolver um tipo específico de caso. Os fluxos de trabalho associados a um tipo específico de caso e as atividades que precisam ser concluídas para resolver casos desse tipo são detalhados no playbook.

Páginas do playbook

O plug-in Playbooks for Customer Service Management fornece as seguintes páginas de playbook:

- Playbook de caso: página de fases horizontais
- Playbook de caso: página de fases verticais

As aplicações adicionais do playbook CSM fornecem páginas de playbook que você pode ativar e usar com tipos de caso em Espaço configurável do CSM.

Aplicações de playbook e páginas de playbook

Aplicação	Variante de página	Descrição
Playbook de caso para Complaints v5.0	Página do processo de caso de reclamação	Inclui um seletor de fases horizontal que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação.
Playbook de caso para integração v5.0	Página do processo de caso de integração	Esta página do playbook inclui um seletor de fases horizontal na parte superior do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de playbook e páginas de playbook

Aplicação	Variante de página	Descrição
		registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de integração.
Case Playbook for Product Support v4.0	Página de processo do suporte de produto	Esta página do playbook inclui um seletor de fases horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de suporte ao produto.

Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Nota: Por padrão, as páginas do playbook são somente leitura. Para usar uma página do playbook, ative a página e defina a ordem das páginas.

Benefícios do uso de páginas do playbook

Resolver problemas ou solicitações do cliente geralmente envolve a execução de tarefas em vários usuários, departamentos e sistemas. Diferentes usuários são responsáveis por diferentes tarefas no processo geral de resolução. O uso de playbooks oferece os seguintes benefícios:

- Uma experiência personalizada para agentes de atendimento ao cliente e outros usuários.
- Visibilidade sobre o processo de resolução geral, a fase atual do processo e as atividades que precisam ser concluídas nessa fase.
- Acesso a informações no contexto.

Configuração de páginas do playbook

A tabela a seguir inclui tarefas de configuração para páginas do playbook.

Tarefas de configuração da página do playbook

Tarefa	Descrição
Ativar uma página do playbook ou variante de página	Ative uma página do playbook ou uma variante de página e defina a ordem das páginas. **Nota:** Algumas páginas do playbook e variantes de página não estão ativas por padrão.
Personalizar o cabeçalho de uma página do playbook	Configure o cabeçalho de uma página do playbook. O cabeçalho da página inclui um valor primário e vários valores secundários. Esses campos podem fornecer informações de caso, conta e contato rapidamente.
Personalizar ações de IU para uma página do playbook	Configure as ações de IU a serem exibidas na barra de ação de uma página do playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração da página do playbook

Tarefa	Descrição
Personalizar o conteúdo no painel lateral esquerdo de uma página do playbook	Adicione componentes personalizados no painel lateral. Por padrão, este painel inclui os componentes Cliente 360, Linha do tempo e ANS ativo.
Personalizar guias no painel lateral contextual de uma página do playbook	Adicione ou remova as guias do painel lateral contextual. Os agentes podem usar essas guias para executar tarefas como adicionar anexos e exibir recomendações.
Personalizar os registros relacionados dinâmicos para uma página do playbook	Configure o recurso Registros relacionados dinâmicos para exibir os registros relacionados no painel lateral contextual.
Configurar a rota da aplicação para usar uma subpágina existente	Crie uma rota de app para tornar uma página existente parte da coleção de páginas.
Configurar uma atividade opcional para um playbook	Configure uma atividade opcional no Workflow Studio em várias fases em um playbook para que os agentes e executantes possam inserir uma atividade quando estiverem usando o playbook.
Configurar um gerador de registro para o tipo de caso	Crie um registro para um tipo de caso como a primeira etapa em um playbook usando um gerador de registro de playbook.
Configurar modelos de e-mail no Espaço configurável	Configure novos modelos de e-mail para permitir que os agentes criem e-mails para problemas comuns.

Como usar páginas do playbook

Os playbooks permitem que seus agentes exibam e concluam suas tarefas com mais eficiência.

Tarefas do usuário do playbook

Tarefa do usuário	Descrição
Criar um registro usando um playbook	Se um playbook estiver configurado para usar o recurso Gerador de registro do Playbook , um agente poderá criar um registro usando uma atividade de playbook. Criar um registro abre o playbook e inicia a primeira atividade, que é orientar um agente durante o processo de criação de registro. Depois de salvar o caso, um agente passa para a próxima atividade na fase atual ou para a primeira atividade na próxima fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do usuário do playbook

Tarefa do usuário	Descrição
Resolver um caso usando um playbook	Abrir um caso leva o agente para a primeira atividade atribuída aberta. Um agente pode realizar as seguintes ações enquanto trabalha nas atividades em um playbook: • Exiba todo o processo do playbook no seletor de fases horizontal. • Exiba as atividades de cada fase na exibição de atividade do playbookempilhado. • Use o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Filtrar cartões de atividade. • Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário na área de trabalho principal. • Exiba e atualize os detalhes do caso usando o botão **Exibir detalhes**. • Exiba as informações contextuais persistentes no painel do lado esquerdo, como a conta e o contato. • Exiba as guias da lista relacionada no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual. • Acesse informações no painel lateral contextual, incluindo o fluxo de atividades, faixa de opções do formulário, Assistência do agente, registros relacionados dinâmicos, anexos e modelos. • Crie tarefas, componha e-mails e adicione anotações de trabalho. • Campos de referência abertos em subguias na guia de sessão.
Adicionar uma atividade a um playbook	Adicione atividades opcionais a uma fase do playbook conforme necessário.
Resumir detalhes do caso	Use a habilidade de resumo de caso Now Assist para CSM para resumir os detalhes do caso e exibir essas informações no registro do caso.
Compor um e-mail a partir de um modelo de e-mail	Escreva e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na página Compor e-mail em vez de redigir um e-mail manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para tarefas que um agente conclui fora de um playbook, o sistema atualiza automaticamente as atividades do playbook.

Playbook de caso: página de registro de fases horizontais

O Playbook de caso: página de fases horizontais é uma página de registro que você pode usar em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui um playbook com um seletor de fases horizontal que é exibido na parte superior da interface do usuário e informações persistentes no painel esquerdo.

O Playbook de caso: página de registro de fases horizontais é criado a partir do Playbook de caso: modelo de fases horizontais.

O Playbook de caso: página de registro de fases horizontais está disponível com a aplicação da loja Playbooks para Customer Service Management v6.0. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Playbook de caso: variante da página de fases horizontais

A variante da página Playbook de caso: fases horizontais está incluída na aplicação da loja Playbooks for Customer Service Management v6.0. Esta variante inclui as seguintes configurações.

Playbook de caso: configurações da variante da página de fases horizontais

Configuração	Descrição
Ativo	A variante da página Playbook de caso: fases horizontais não está ativa por padrão. Habilitar a caixa de seleção **Ativo** disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A configuração **Ativo** combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página Playbook de caso: fases horizontais é -1.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. O playbook de caso: variante da página de fases horizontais tem a seguinte condição: **table=sn_customerservice_case** Esta condição limita o uso da variante da página Playbook de casos: fases horizontais a registros da tabela Caso [sn_customerservice_case] e tabelas que estendem a tabela Caso.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A variante da página Playbook de caso: fases horizontais não tem um público. Isso significa que todos com acesso à experiência podem ver esta variante de página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso: configurações da variante da página de fases horizontais

Configuração	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Playbook de caso: fases horizontais**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

Playbook de caso: componentes da página de fases horizontais

A página Playbook de caso: fases horizontais inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Cabeçalho da página	O cabeçalho da página inclui informações de registro que são exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como prioridade, estado e detalhes do contato ou do consumidor. Você pode configurar os campos que aparecem no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalizar o cabeçalho de uma página do playbook.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usar os marcadores para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Detalhes do registro**: exibe os detalhes do registro. • **Detalhes do playbook**: exibe os detalhes do playbook. • **Ações em andamento**: fornece uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nessa lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário, anotação de trabalho ou e-mail minimizado.

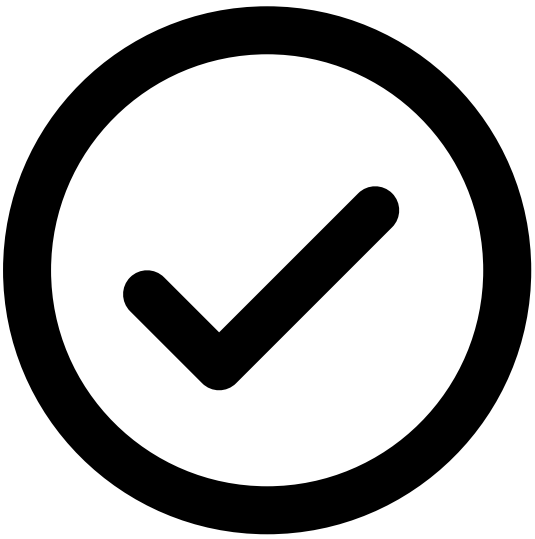
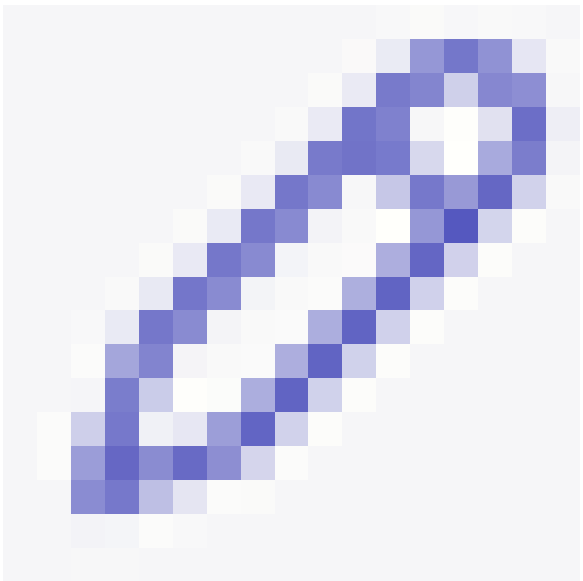
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	• **Criar**: crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações. • **Compor**: componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Salvar**: salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações**: execute ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento. Você pode configurar as ações incluídas na barra de ação. Para obter mais informações, consulte Personalizar ações de IU para uma página do playbook.
Nome do playbook	Na variante Playbook de caso: página de fases horizontais, o nome do playbook aparece no cabeçalho do formulário acima do seletor de fases horizontal.
Seletor de fases	A variante da página Playbook de caso: fases horizontais inclui um seletor de fases horizontal, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está dentro do playbook. O seletor de fases horizontal exibe as fases do playbook na parte superior da página de registro, abaixo do cabeçalho da página. Selecione uma fase para ver as atividades no seletor de atividades. As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase:

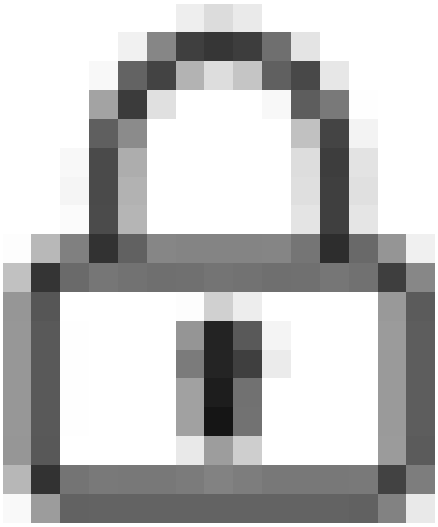
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	• Uma marca de seleção  indica que a fase está concluída. • Um ícone de caneta  indica a fase atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	• Um ícone de cadeado  indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído(a) • Em andamento • Restante Com o seletor de fase horizontal, você pode expandir ou recolher a lista de atividades da fase atual. A seleção de uma atividade em uma fase exibe os detalhes no visualizador de atividades.
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada. Esta é a área de trabalho principal em que um agente realiza o trabalho necessário para concluir a atividade atual. Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados do formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, concluir check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.
Pesquisa de contato ou consumidor	O componente de pesquisa permite que os agentes pesquisem informações de contato ou consumidor e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	exibam essas informações em um cartão de registro. Esses cartões exibem informações do cliente e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. O cartão de registro do contato também inclui informações da conta. Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para fazer o seguinte: • Pesquise um contato ou consumidor. • Vincular ou desvincular um registro de contato ou consumidor. • Edite e salve as informações em um contato vinculado ou registro de consumidor. • Selecione um campo de referência em um cartão de registro, como um contato ou nome de consumidor, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um e-mail de rascunho no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Para obter mais informações, consulte Componente de pesquisa do Playbook.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso do playbook.
Detalhes de registro	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL. Os agentes podem exibir detalhes do caso selecionando o botão **Detalhes do registro** na barra de ação.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Playbook de caso: fases horizontais inclui as seguintes guias. • Activity Stream • Assistência do agente • Ações recomendadas • Itens relacionados • Anexos • Modelos de resposta • Modelos de E-mail • Modelos • Informações de registro Para obter mais informações sobre as guias no painel lateral contextual, consulte Componente do painel lateral contextual do Playbook.
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades de caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre atividades individuais. Para obter mais informações, consulte Componente do fluxo de atividades do Playbook. **Nota:** A página Playbook de caso: fases horizontais usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Caixas de diálogo sem modelo Compor e-mail e Compor comentários	Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que se sobrepõe ao conteúdo da janela principal. Você pode usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades e para compor e enviar e-mails enquanto trabalha nas fases e atividades em um playbook. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modais do playbook.

Playbook de caso: página de registro de fases verticais

O Playbook de caso: página de fases verticais é uma página de registro que você pode usar em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui um playbook com um seletor de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fases vertical que é exibido no painel esquerdo e pode rastrear o andamento geral na IU em uma exibição vertical.

O Playbook de caso: página de registro de fases verticais é criado a partir do Playbook de caso: modelo de fases verticais.

O Playbook de caso: página de registro de fases verticais está disponível com a aplicação da loja Playbooks para Customer Service Management v6.0. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Playbook de caso: variante da página de fases verticais

A variante da página Playbook de caso: fases verticais está incluída na aplicação da loja Playbooks for Customer Service Management v6.0. Esta variante inclui as seguintes configurações.

Playbook de caso: configurações da variante da página de fases verticais

Configuração	Descrição
Ativo	A variante da página Playbook de caso: fases verticais não está ativa por padrão. Habilitar a caixa de seleção **Ativo** disponibiliza a variante de página para o público selecionado. A configuração **Ativo** combinada com a ordem da página determina a página que Espaço configurável do CSM usa para exibir informações de registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
Ordem	Cada página de registro tem uma ordem que indica a prioridade da página. Quanto menor o número, maior será a prioridade. A ordem padrão da variante da página Playbook de caso: fases verticais é -1.
Condições	As condições determinam quando uma variante de página é exibida. A variante da página Playbook de caso: fases verticais tem a seguinte condição: **table=sn_customerservice_case** Esta condição limita o uso do Playbook de caso: variante da página de fases verticais para registros da tabela Caso [sn_customerservice_case] e tabelas que estendem a tabela Caso.
Público	O público determina quem pode ver a variante de página. A variante da página Playbook de caso: fases verticais não tem um público. Isso significa que todos com acesso à experiência podem ver esta variante de página. Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre públicos .

Para acessar as configurações desta variante de página:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione a experiência **do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Na seção Registro da lista Páginas e variantes, selecione **Playbook de caso: fases verticais**.
4. Selecione **Configurações** na parte superior da página.

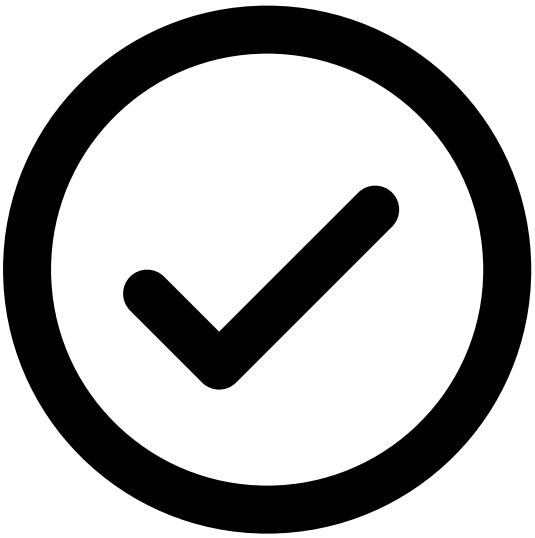
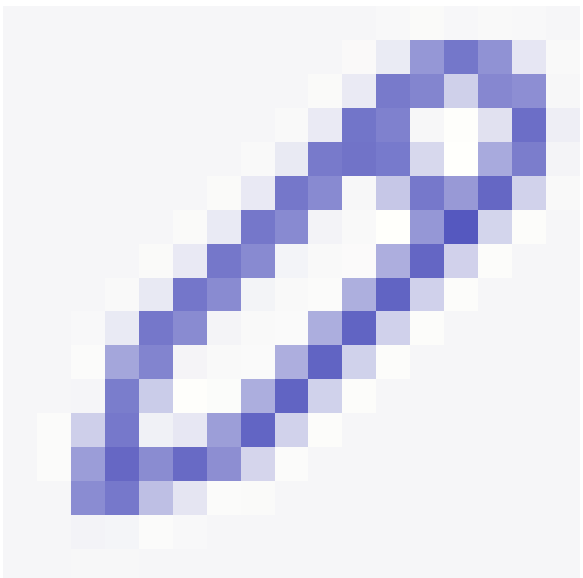
Playbook de caso: componentes da página de fases verticais

A página Playbook de caso: fases verticais inclui os seguintes componentes.

Componente	Descrição
Cabeçalho do formulário	O cabeçalho da página inclui informações de registro que são exibidas nos campos primário e secundário: • O campo primário exibe a descrição resumida do registro. • Os campos secundários exibem as informações adicionais do registro, como prioridade, estado e detalhes do contato ou do consumidor. Você pode configurar os campos que aparecem no cabeçalho da página. Para obter mais informações, consulte Personalizar o cabeçalho de uma página do playbook.
Marcadores de registro	Os agentes podem criar vários marcadores para um registro e usar os marcadores para agrupar e organizar registros. Para obter mais informações, consulte Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço .
Barra de ação	A barra de ação contém as ações disponíveis para os usuários enquanto trabalham em registros de caso. As ações específicas são determinadas por fatores como a função do usuário, o estado do caso e outros atributos. • **Detalhes do registro**: exibe os detalhes do registro. • **Detalhes do playbook**: exibe os detalhes do playbook. • **Ações em andamento**: fornece uma lista de caixas de diálogo não modais minimizadas e inclui um selo que exibe o número de itens na lista. Nessa lista, um agente pode selecionar um item para abrir o comentário, anotação de trabalho ou e-mail minimizado. • **Criar**: crie registros como ordens de serviço, incidentes e solicitações. • **Compor**: componha comentários, anotações de trabalho e e-mails em caixas de diálogo não modais. • **Salvar**: salva as mudanças no registro do caso. • **Mais ações**: execute ações adicionais, como propor um caso principal ou relatar uma lacuna de conhecimento.

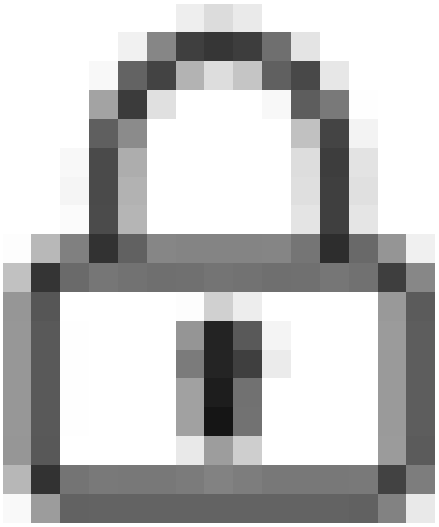
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
Nome do playbook	Na variante Playbook de caso: página de fases verticais, o nome do playbook aparece na parte superior do seletor de fases vertical.
Seletor de fases	A variante da página Playbook de caso: fases verticais inclui um seletor de fases vertical, que fornece ao agente uma exibição completa do playbook e onde ele está dentro do playbook. O seletor de fases vertical exibe as fases e atividades do playbook na lateral da página de registro. Selecione uma fase para expandi-la e exibir as atividades incluídas. As fases no seletor de fases incluem ícones que indicam o status da fase: • Uma marca de seleção  indica que a fase está concluída. • Um ícone de caneta  indica a fase atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	• Um ícone de cadeado  indica que uma fase está bloqueada e não pode ser iniciada até que a fase anterior seja concluída.
Seletor de atividades	O seletor de atividades exibe as atividades da fase atual. Cada atividade tem um indicador que mostra o estado da atividade: • Concluído(a) • Em andamento • Restante Com o seletor de fase vertical, você pode expandir cada fase para ver as atividades dentro dessa fase. A seleção de uma atividade em uma fase exibe os detalhes no visualizador de atividades.
Visualizador de atividades	O visualizador de atividades exibe a atividade selecionada, que é a principal área de trabalho em que um agente executa o trabalho necessário para concluir a atividade atual. Os cartões de atividade exibem os detalhes sobre a atividade atual no visualizador de atividades. Dependendo do tipo de atividade, os cartões de atividade podem exibir informações como dados do formulário, status da tarefa, temporizadores de ANS ou anexos. Os agentes usam os cartões para concluir o trabalho de cada atividade, como preencher formulários, concluir check-lists, concluir tarefas ou adicionar anexos.
Pesquisa de contato ou consumidor	O componente de pesquisa permite que os agentes pesquisem informações de contato ou consumidor e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	exibam essas informações em um cartão de registro. Esses cartões exibem informações do cliente e fornecem acesso rápido a detalhes como nome, e-mail e telefone. O cartão de registro do contato também inclui informações da conta. Os agentes podem usar o componente de pesquisa de contato para fazer o seguinte: • Pesquise um contato ou consumidor. • Vincular ou desvincular um registro de contato ou consumidor. • Edite e salve as informações em um contato vinculado ou registro de consumidor. • Selecione um campo de referência em um cartão de registro, como um contato ou nome de consumidor, para abrir a referência em uma subguia. • Selecione um endereço de e-mail em um cartão de pesquisa para abrir um e-mail de rascunho no compositor de e-mail em uma subguia. • Selecione um número de telefone em um cartão de pesquisa para fazer uma chamada. Para obter mais informações, consulte Componente de pesquisa do Playbook.
Resumo do caso	O componente de resumo de caso aparece abaixo do componente de pesquisa. Quando um agente abre um registro de caso, o componente é recolhido e está no estado padrão. Os agentes podem usar este componente para fazer o seguinte: • Resumir detalhes do caso. • Publique o resumo no fluxo de atividades. • Atualize o resumo. O componente de resumo de caso requer que a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) seja ativada e configurada. Para obter mais informações, consulte Componente de resumo de caso do playbook.
Detalhes de registro	O componente de detalhes do caso inclui seções recolhíveis para: • Caso • Anotações • Informações de Fechamento • Registros relacionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
	Este componente também inclui um menu com ações de formulário adicionais, como personalizar o formulário, exportar dados e copiar o URL. Os agentes podem exibir detalhes do caso selecionando o botão **Detalhes do registro** na barra de ação.
Painel lateral contextual	O componente do painel lateral contextual inclui diferentes ferramentas que os agentes podem usar para pesquisar e resolver problemas do cliente. O painel lateral contextual na página Playbook de caso: fases horizontais inclui as seguintes guias. • Activity Stream • Assistência do agente • Ações recomendadas • Itens relacionados • Anexos • Modelos de resposta • Modelos de E-mail • Modelos • Informações de registro Para obter mais informações sobre as guias no painel lateral contextual, consulte Componente do painel lateral contextual do Playbook.
Fluxo de atividades	O componente do fluxo de atividades exibe uma lista de atividades que ocorrem em um registro de caso. Esta lista pode ser recolhida para fornecer uma exibição rápida das atividades de caso ou expandida para fornecer mais detalhes sobre atividades individuais. Para obter mais informações, consulte Componente do fluxo de atividades do playbook. **Nota:** A página Playbook de caso: fases verticais usa caixas de diálogo não modais para compor comentários, anotações de trabalho e e-mails.
Caixas de diálogo sem modelo Compor e-mail e Compor comentários	Uma caixa de diálogo não modal é uma janela que se sobrepõe ao conteúdo da janela principal. Você pode usar caixas de diálogo não modais para criar e publicar comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades. Você também pode compor e enviar e-mails enquanto trabalha nas fases e atividades em um playbook. Para obter mais informações, consulte Caixas de diálogo não modais do playbook.

Ativar uma página do playbook ou variante de página

Ative uma página do playbook ou uma variante de página e defina a ordem das páginas. O sistema usa a página ativa com o número de ordem mais baixo para exibir registros em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_builder_admin, administrador

Algumas páginas do playbook e variantes de página não estão ativas por padrão. Você precisa ativar as páginas e definir a ordem das páginas antes de usar as páginas em Espaço configurável do CSM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **Espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Encontre uma das seguintes páginas rolando pela lista Páginas e variantes até a seção Registro:
   - Playbook de caso: fases horizontais
   - Playbook de caso: fases verticais
   - Página do processo de caso de reclamação
   - Página do processo de caso de integração
   - Página de processo do suporte de produto

   Nota: Essas páginas podem ser marcadas como **Inativas**.
4. Exiba as configurações de página selecionando **Configurações** para a página ou variante de página desejada.
5. Ative a página marcando a caixa de seleção **Ativo**.
6. No campo **Ordem**, defina o número da ordem da página.
   Cada página tem um número de ordem. A página com o número de ordem mais baixo é a página padrão. Quando o sistema exibe um registro em Espaço configurável do CSM, ele usa esta página padrão para exibir as informações do registro. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.
7. No campo **Condições da variante**, especifique o valor da tabela.
   Adicione os valores da tabela para os tipos de caso em que você deseja ver esta variante de página.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Informações relacionadas

Criar uma página a partir de modelo

Editar uma página

Criar uma variante de página

Editar configurações da variante de página

Personalizar o cabeçalho de uma página do playbook

Personalize o cabeçalho da página definindo os campos primários e secundários que são exibidos em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações de visão geral de um registro estão disponíveis no cabeçalho da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.
2. Selecione a configuração do cabeçalho **Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**.
3. Selecione uma tabela na lista Cabeçalhos de formulário de UX.
   Você também pode criar um registro de cabeçalho de formulário de UX. Para obter mais informações, consulte Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM.
4. Selecione o **campo Primário** a ser exibido no cabeçalho do formulário.
5. Na lista relacionada Valores secundários, selecione os valores secundários a serem exibidos no cabeçalho do formulário.
   a. No campo **Ordem**, defina a ordem sequencial na qual os valores secundários serão exibidos.
   b. Selecione **Atualizar** para salvar o registro do cabeçalho do formulário.
6. No campo **Ordem**, defina a ordem sequencial na qual os valores secundários serão exibidos.
7. Selecione **Atualizar** para salvar o registro de configuração do cabeçalho de UX.

Informações relacionadas

Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável do CSM

Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel contextual lateral

Personalizar ações de IU para uma página do playbook

Você pode personalizar as ações de IU que aparecem na barra de ação de uma página do playbook ou variante de página.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Nota: Todas as mudanças feitas na configuração afetarão outras páginas de registro e variantes de página em que o componente da barra de ação é usado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações e eventos** > **Ações declarativas da barra de ação**.
2. Selecione um **rótulo de ação** para exibir o formulário de atribuição de ação.
3. Clique em **Editar** para incluir ou excluir uma ação específica na IU.
4. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Barra de Ação de IU

Configurar uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM

Personalizar o conteúdo no painel lateral esquerdo de uma página do playbook

Os componentes que podem ser adicionados ao painel do lado esquerdo incluem Customer360, Timeline, ANS ativo ou um componente de faixa de opções personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atualizar os atributos do componente da faixa de opções com base nos campos que deseja exibir no painel do lado esquerdo da página do playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Nota:

Todas as mudanças feitas na configuração afetarão outras páginas de registro e variantes de página em que esta configuração da faixa de opções é usada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX**.
2. Selecione uma configuração de faixa de opções para sua tabela.
   Se não existir uma configuração de faixa de opções para sua tabela, você poderá criar uma. Para obter mais informações, consulte Como definir uma configuração de faixa de opções no espaço configurável do CSM.
3. Selecione valores para o **componente da faixa de opções** e os **atributos do componente da faixa de opções**.
4. Selecione **Atualizar**.

Informações relacionadas

Como definir uma configuração de faixa de opções em Espaço configurável do CSM

Configurar faixas de opções no espaço

Personalizar guias no painel lateral contextual de uma página do playbook

Adicione guias personalizadas no painel lateral contextual. Os agentes podem usar essas guias para exibir informações do caso, adicionar anexos, exibir recomendações e executar outras ações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na página inicial do Construtor de IU, selecione a guia **Coleções de páginas**.
3. Selecione a coleção de páginas desejada.
   Uma coleção de páginas é um grupo de páginas que você pode usar em várias experiências.
4. Na seção Páginas e variantes, selecione o ícone Criar nova página (**+**) para criar uma nova página ou adicionar uma variante a uma página.
5. Na janela pop-up Configurar detalhes da página, insira um nome para a página e selecione **Continuar**.
6. Crie uma página padrão inserindo um nome para a variante e selecionando **Criar**.
   A nova página aparece na lista Páginas e variantes.
7. Selecione o nome da página recém-criada.
8. Adicione um componente à coleção de páginas selecionando **+Adicionar componente**.
   Você pode criar uma subpágina que é exibida no painel lateral contextual.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O componente adicionado é exibido na IU. O local depende de onde você deseja criar o conteúdo personalizado na página.

Informações relacionadas

- Configurar guias no painel lateral contextual
- Adicionar componentes personalizados ao painel lateral contextual
- Personalizar uma página de registro
- Definir ordem da página de registro
- Personalizar Construtor de IU páginas usando componentes

Personalizar os registros relacionados dinâmicos para uma página do playbook

Personalize os registros relacionados dinâmicos de uma página do playbook a serem exibidos no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente dependendo do contexto do registro atual ou da atividade do playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As definições dos registros relacionados não estão ativas por padrão. Você deve ativar essas definições se quiser que elas apareçam nos registros relacionados.

Qualquer mudança feita no contexto de registro relacionado dinâmico do caso de atendimento ao cliente se aplica a todas as extensões do caso de atendimento ao cliente. Para criar contexto personalizado, consulte Configurar contextos de registros relacionados.

Você deve definir uma configuração de exibição do EVAM (Mapeador de ação de exibição de entidade) para as tabelas, além de configurar os Registros relacionados dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Definir uma configuração de exibição do EVAM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Registros relacionados dinâmicos** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Selecione **Contextos de registros relacionados** para as tabelas Integração, Reclamação ou Suporte ao produto.
3. Ative todas as definições de registro relacionadas ao caso de integração, reclamação ou suporte de produto.
   Para obter mais informações, consulte Registros relacionados dinâmicos.
4. Selecione **Atualizar**.

   A tabela a seguir mostra a lista de Registros relacionados dinâmicos para cada tipo de caso.

Lista de registros relacionados dinâmicos para diferentes tipos de caso

Tipo de caso	Registro relacionado dinâmico
Caso de atendimento ao cliente	◦ Bloqueado Por ◦ Grupos Relacionados ◦ Logs Sociais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de caso	Registro relacionado dinâmico
	◦ Consultas ◦ Solicitações ◦ Informações de tratamento especial ◦ Casos secundários ◦ Lacunas de conhecimento ◦ Base de conhecimento anexada ◦ Habilidades da tarefa ◦ E-mails ◦ E-mails de rascunho ◦ Interações ◦ Tarefas ◦ Ordens de serviço ◦ Base de instalação ◦ Escalações ◦ Acordo de nível de serviço (ANS)
Caso de reclamação	◦ E-mails ◦ Bloqueado Por ◦ Partes envolvidas ◦ Tarefas ◦ Produto Vendido ◦ Contratos Ativos ◦ Direito ativo ◦ Casos Relacionados
Caso de integração	◦ E-mails ◦ Bloqueado Por ◦ Casos Relacionados ◦ Membros adicionais ◦ Tarefas ◦ Produto Vendido ◦ Contratos Ativos ◦ Aprovadores

Informações relacionadas

Configurar registros relacionados dinâmicos

Configurar definições de registro relacionado

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir uma configuração de exibição do EVAM

Crie uma configuração de exibição para combinar condições, campos de banco de dados e ações declarativas com um modelo de exibição associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do EVAM** > **Pacotes de configuração** > **pacote de registros relacionados dinâmicos** > e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de exibição do EVAM.
Ativo	Opção para ativar a configuração de exibição do EVAM.
Modelo de exibição	Modelo a ser associado à configuração de exibição do EVAM. Você pode criar um modelo ou usar um modelo existente.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de exibição do EVAM.
Ordem	Prioridade que a configuração de exibição do EVAM assume sobre outras configurações de exibição. Para dar maior prioridade a uma configuração de exibição, insira um número menor.
Tabela	Tabela a ser associada à configuração de exibição do EVAM.
Condição	Condições de quando usar a configuração de exibição do EVAM.
Campos da tabela	Campos da tabela a serem exibidos na configuração de exibição do EVAM.
Campos personalizados	Um campo personalizado a ser exibido na configuração de exibição do EVAM.

3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Crie uma atribuição de ação M2M ou selecione **Vincular existente** e, em seguida, selecione a **navegação**Ação declarativa.
   Para obter mais detalhes, consulte Exibir configurações, exibir modelos e pacotes de configuração do EVAM .

Informações relacionadas

Configurar registros relacionados dinâmicos

Configurar definições de registro relacionado

Configurar a rota da aplicação para usar uma subpágina existente

Crie uma rota de app para tornar uma página existente parte da coleção de páginas. Um exemplo de uma subpágina existente é o registro relacionado dinâmico que é uma subpágina global que você pode usar em qualquer nível de aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

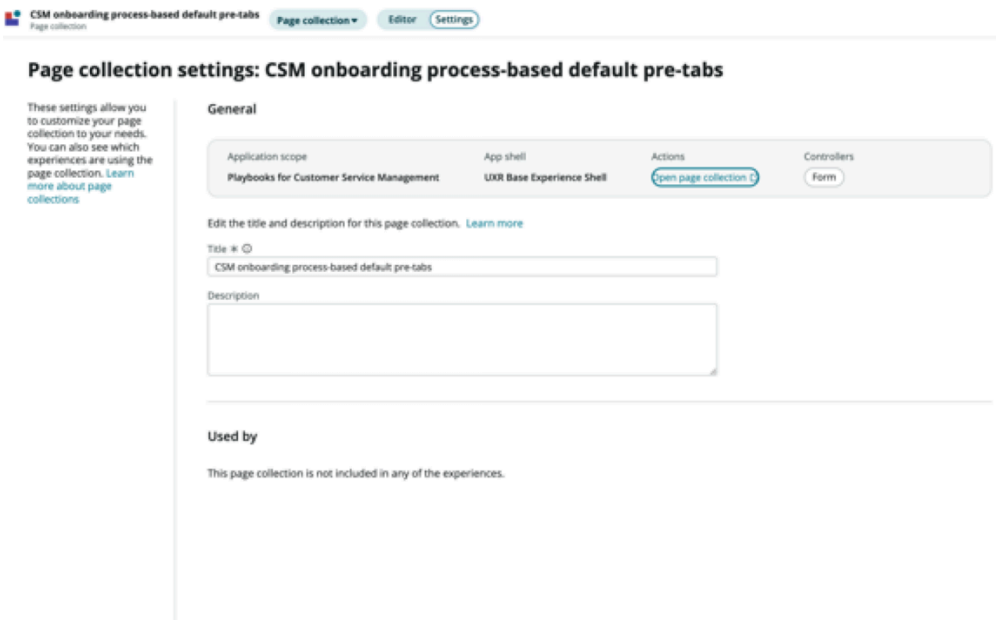
A configuração da rota da aplicação é para utilizar uma página existente em uma coleção de páginas. É aplicável a modelos e variantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Role para baixo até **Coleção de páginas** e selecione **pré-guias de registro padrão do CSM** na lista.
3. Na nova janela que é aberta, selecione **Exibir configurações de coleção de páginas**.
4. Na página de configurações de coleção de páginas, selecione **Abrir coleção de páginas**.

   Certifique-se de que o tipo de componente seja Guias, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Interface de configurações de coleção de páginas

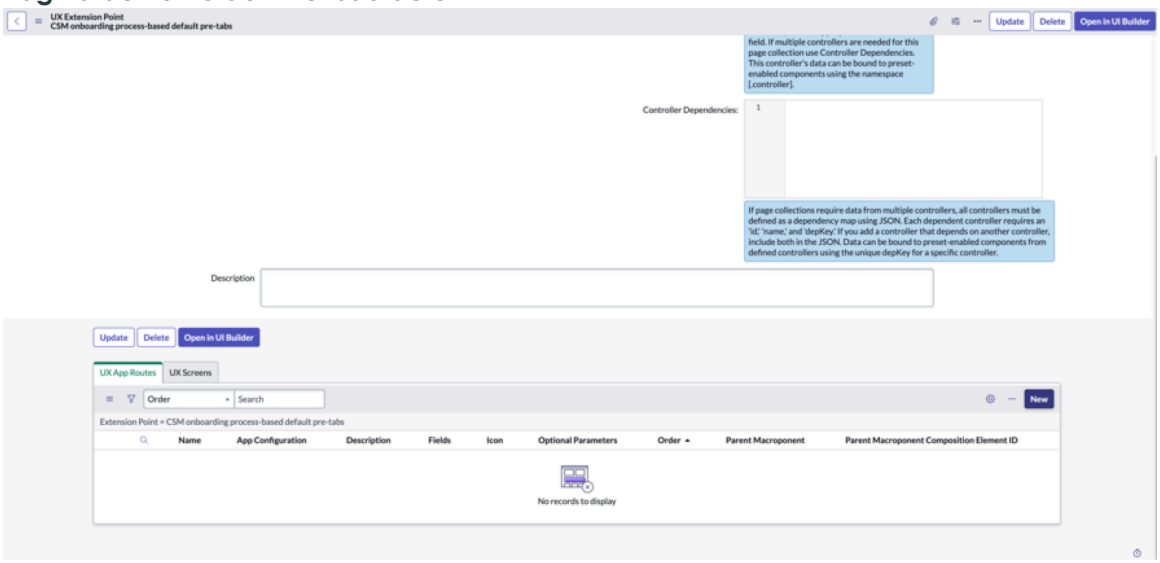


5. Navegue até a guia **Rotas da aplicação de UX**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

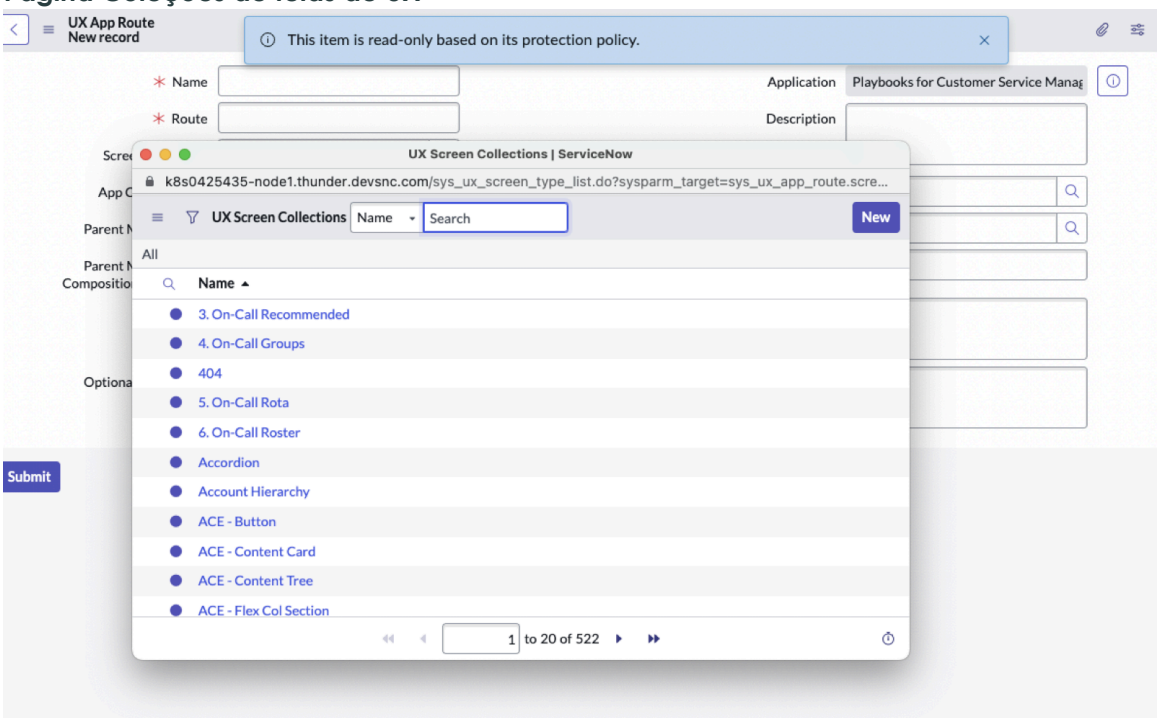
Página de Ponto de Extensão de UX



6. Crie uma rota de aplicação selecionando **Novo**.
7. No campo **Nome**, insira um nome, no campo **Rota**, insira a rota e selecione o campo **Coleção de telas** que você deseja reutilizar.

   Você também pode criar uma coleção de telas e inserir o nome, a rota e a coleção de telas, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Página Coleções de telas de UX



8. Selecione **Enviar**.

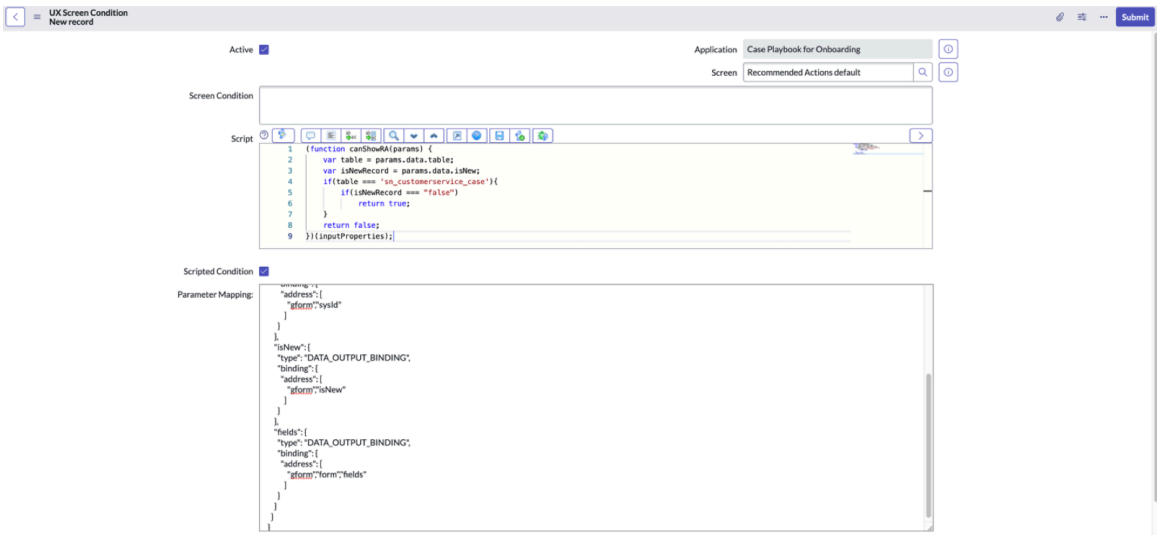
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Opcional: Se você quiser mais personalizações, adicione uma nova condição de tela inserindo **Condição de tela** para essa subpágina na guia **Tela de UX**.

Página Condição da tela de UX

O exemplo a seguir mostra como aplicar uma condição de tela em sua subpágina.



Resultados

O sistema adiciona a subpágina à nova coleção de páginas.

Aplicações de playbook

Várias aplicações de playbook estão disponíveis e fornecem playbooks para integrar clientes, gerenciar reclamações de clientes e resolver problemas.

Aplicações do playbook do Customer Service Management

Aplicação	Descrição
Playbook de caso para integração	Use esta aplicação para gerenciar o processo de aceitação de novos clientes ou inscrição de clientes em novos produtos. Um caso de integração captura os detalhes do novo cliente, incluindo sua seleção de produtos e serviços.
Playbook de caso para reclamações	Use esta aplicação para gerenciar o processo de tratamento de reclamações de clientes. Um caso de reclamação captura os detalhes do problema relatado pelo cliente e a resolução esperada.
Playbook de caso para suporte ao produto	Use esta aplicação para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver problemas do produto. Um caso de suporte de produto captura informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para integração

Use o Case Playbook for Onboarding para gerenciar o processo de aceitação de novos clientes ou inscrição de clientes em novos produtos.

O playbook de integração fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar durante o processo de integração. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

Use o Case Playbook for Onboarding para casos que foram criados usando o tipo de caso de integração. Este playbook está disponível para Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Nos Espaços CSM, o playbook aparece na guia **Playbook** no registro de caso.

Nota: Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Playbook de caso para aplicação de integração

O Playbook de caso para aplicação de integração (com.sn_csm_onboarding_caseflow) está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Playbook de caso para integração de uma definição de processo de PAD

O Case Playbook for Onboarding 3.0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **onboarding_playbook_v1**. Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de integração.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Como administrador, você pode exibir uma lista de processos executando a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list**.
2. Configure a lista para mostrar o campo **Nome**.

Somente um processo de PAD por playbook pode estar ativo por vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Playbook de caso para recursos de integração

O Case Playbook for Onboarding 3.0 inclui os recursos de caso e melhorias de espaço listados na tabela a seguir.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Funcionalidade	Descrição
Criar um caso de integração usando o Playbook de caso para integração	Recurso que abre o playbook de integração e inicia a primeira atividade na fase de Iniciação, que está coletando as informações do cliente. O agente pode concluir e salvar esta atividade para criar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Funcionalidade	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criação de um registro usando um playbook.
Exibição de atividade focada	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Case Playbook for Onboarding usa a exibição de atividade Focada, que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de integração no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel de ciclo de vida do playbook. • A atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte os seguintes tópicos: • Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
Visibilidade da atividade	Recurso que permite controlar a visibilidade da atividade: • Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não possa acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Funcionalidade	Descrição
	Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto visualizam as outras guias na página de registro. Este modo está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integração do playbook ao espaço .
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtrar a lista de registros relacionados • Abrir a lista em uma nova guia • Criar novos registros O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual.
Widget de ANS	Cartões de atividade na área de trabalho do playbook que podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um ANS. O widget inclui as atividades nas seguintes fases:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Playbook de caso de integração 3.0

Funcionalidade	Descrição
	• Pré-aprovação (a duração é de 3 dias) • Captura de dados (a duração é de 5 dias) • Diligência prévia (duração é de 15 dias) • Resolução (a duração é de 20 dias) A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0–50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Usando a fase do playbook e os seletores de atividade para navegar pelas fases e atividades

O seletor de fases do playbook permite que os agentes vejam todo o fluxo de trabalho de integração. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha as fases para mostrar ou ocultar as atividades.
- Use o filtro no seletor de fases para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Clique em uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.

Como usar o menu Ações do Playbook

O menu Ações do playbook no cabeçalho do playbook inclui as ações que os agentes podem executar nos níveis de atividade e playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (⋮) para acessar esse menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases do playbook.
- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa de caso. Ao usar esta ação, o estado do caso ou da tarefa de caso muda para Aguardando informações e pausa os ANS e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ou a tarefa de caso ao estado anterior e reinicia os SLAs e todos os temporizadores.

Nota: As ações **Solicitar informações** e **Informações recebidas** também podem ser configuradas para aparecer nos cartões de atividade da tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações no nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e da fase em que ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do playbook de integração

A tabela a seguir lista o Playbook de caso para fases e atividades de integração que os agentes podem usar para integrar novos clientes ou produtos.

Atividades do playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
Iniciar Orienta o agente na coleta de informações do cliente e do caso e no envio de um caso para pré-aprovação.	Coletar informações do cliente	Quando um agente cria um caso de integração, o espaço abre o formulário Criar novo caso de integração, inicia o playbook de integração e usa a primeira atividade para coletar informações do cliente. O agente insere as informações sobre o canal, a conta, o contato, o consumidor, o produto e o serviço. Para obter mais informações sobre os produtos e serviços, consulte Definições do serviço. Ações do agente: **Continuar**: cria o caso de integração e adiciona o número do caso à guia de registro. Ele também marca a primeira atividade como concluída e passa para a segunda atividade.
	Adicionar mais membros	Atividade que os agentes podem usar para adicionar mais membros ao caso de integração: **1.** Selecione **Adicionar novo** para abrir o formulário Criar nova parte relacionada em uma nova guia. **2.** No campo **Tipo**, selecione a parte relacionada com o tipo de entidade correto, como um beneficiário que é um contato do cliente. **3.** Selecione o **Usuário**. **4.** Selecione **Salvar** para adicionar o usuário à lista de Informações do membro no cartão de atividade. Ações do agente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Atribuir a mim**: disponível se o caso ainda não estiver atribuído. Atribui o caso ao usuário conectado. • **Adicionar novo**: adiciona um usuário à lista de informações do membro. • **Enviar para pré-aprovação**: conclui a fase de início e passa para a fase de pré-aprovação.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de Iniciação.
Pré-aprovação Automatiza o processo de pré-aprovação do cliente.	Verificar status de aprovação	Atividade que inclui uma lista de aprovações e aprovadores. **Nota:** Esta atividade mostra a lista de aprovações se um fluxo de trabalho de aprovação for configurado manualmente para um caso de integração. A configuração do fluxo de trabalho de aprovação não é fornecida no sistema de base. Se nenhum fluxo de trabalho de aprovação estiver configurado, esta atividade será concluída automaticamente.
	Atualizar informações do cliente	Os agentes podem usar esta atividade para verificar as informações de conta, contato ou consumidor do caso de integração. Ações do agente: **Salvar**: salva todas as mudanças feitas nas informações do cliente.
	Concluir pré-aprovação	Os agentes podem usar esta atividade para fornecer informações adicionais e adicionar anotações ou anexos. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Iniciar captura de dados**: marca a atividade e a fase de pré-aprovação como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de pré-aprovação.
Captura de dados Organiza a coleta de informações do cliente.	Verificar check-list do documento	Esta atividade exibe uma check-list de documentos. Os agentes podem marcar os documentos necessários e fornecer comentários ou anotações de trabalho. Se o tipo de cliente mudar após a criação do caso, uma nova check-list do tipo apropriado substituirá a check-list original. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Enviar para revisão**: marca a atividade e a fase de captura de dados como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de Captura de dados.
Due diligence Exibe tarefas de caso para concluir a diligência prévia.	Realizar verificação em segundo plano	Os agentes podem usar esta atividade para executar verificações em segundo plano no cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a atividade como concluída.
	Iniciar verificação jurídica	Os agentes podem usar esta atividade para iniciar o processo de verificação jurídica de um cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a atividade como concluída.
	Analisar histórico de crédito	Atividade que os agentes podem usar para revisar o histórico de crédito de um cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicite informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a atividade e a fase de diligência prévia como concluídas.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de diligência prévia.
Resolver Gerencia as atividades de resolução de casos.	Propor resolução	Atividade que exibe os campos da seção Anotações de resolução no formulário Caso. Os agentes podem adicionar os detalhes da resolução e selecionar **Propor solução**. Se o cliente rejeitar a resolução, o agente poderá retornar à fase Resolver e propor outra solução. Ações do agente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do playbook por fase de integração

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Propor solução**: proponha a solução ao cliente e marque a fase Resolver como concluída. • **Solução de mudança**: esta ação aparece depois que o agente propõe uma solução.
	Notificar cliente	Esta atividade exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Resolver.
Encerrar Gerencia as atividades de encerramento de caso.	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de fechamento.
	Encerrar caso	Quando o cliente aceita a resolução, a fase Resolver é concluída e a fase Fechar também é marcada como concluída.

Variante de página baseada em processo para tipo de caso de integração

A aplicação Case Playbook for Onboarding v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com o tipo de caso de integração em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Seletor de fases horizontal no registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de integração.
- Guias de lista relacionada que são exibidas no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Informações persistentes de conta e contato que são exibidas no painel.
- Exibe a guia **E-mail** no **Fluxo de atividades**.
- Modelos de e-mail que são exibidos no painel lateral contextual.
- Personalização dos estados inicial e final do fluxo de aprovação como campos na atividade de solicitação de aprovação.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário e exibir e atualizar os detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Páginas do playbook.

Playbook guiado para solicitação de integração

O Playbook de caso para integração passou por modificações nos Playbooks para portais para expor a fase de início do autoatendimento. Esta mudança fornecerá o processo de admissão do playbook orientado também para os clientes finais, anteriormente disponível somente para agentes. A experiência é enviada inicialmente como inativa para os clientes.

Os clientes finais agora têm visibilidade de todo o ciclo de vida da aplicação de integração ao visualizar a aplicação de caso. Eles podem executar várias tarefas com base na fase específica do ciclo de vida do caso. Isso inclui o envio de novos casos, a verificação do

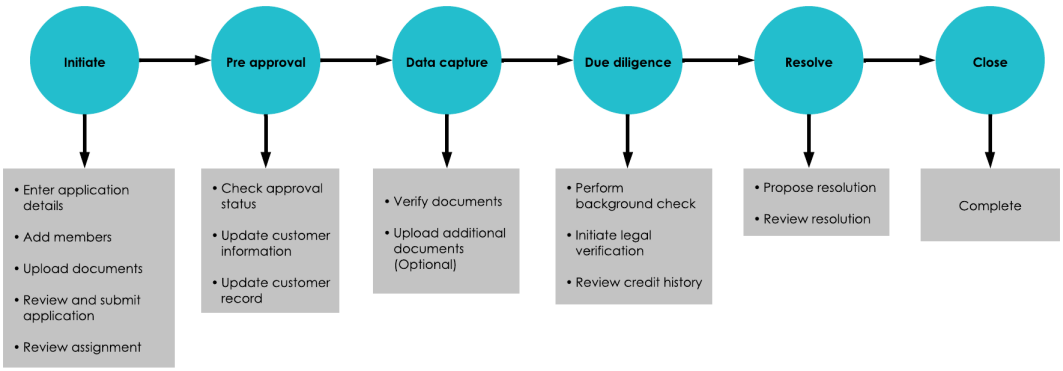
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

status dos casos existentes e a execução de ações em tarefas que exigem entrada do cliente conforme o andamento do caso.

Os usuários colaboradores, por outro lado, têm a capacidade de enviar casos e agir em tarefas em nome do cliente. Durante a fase de início do tipo de caso de integração, os clientes finais têm a opção de salvar o andamento. Além disso, eles podem exibir o processo de caso na página do tíquete de caso projetada especificamente para casos de integração. Os fluxos no sistema orientam os usuários na conclusão passo a passo de processos simples e complexos, garantindo uma experiência tranquila e eficiente.

Playbook guiado para solicitação de integração



Como cliente, você pode:

- Localize o item de conteúdo do catálogo "Nova solicitação de integração assistida" na categoria "Suporte" no catálogo de serviços.
- Inicie o gerador de registro do playbook associado ao item de conteúdo selecionado.
- Monitore seu andamento no processo de envio, incluindo o número de etapas restantes e a capacidade de navegar de volta para as etapas anteriores ao exibir um playbook.
- Preencha facilmente os campos obrigatórios com as opções fornecidas e os controles de entrada.
- Salve uma aplicação ou formulário antes que ele esteja pronto para envio e retome o trabalho posteriormente.
- Localize o caso de rascunho na exibição de lista de casos para continuar de onde você parou.
- Clique em **Enviar** para concluir a fase de iniciação durante a etapa **Revisar candidatura**.
- Receba uma notificação se houver tarefas pendentes devido a documentos ausentes.
- Acesse a página do tíquete de caso diretamente da notificação por e-mail, com a guia do processo aberta, exibindo a fase **Captura de dados** e a atividade **Carregar documentos**.

Limitações conhecidas:

- Se você alternar para o novo Designer de automação de processos (PAD) com a definição de serviço existente e o gerador de registro antigo, poderá encontrar uma página de erro de configuração ao tentar criar integração a partir do seletor de tipo de caso. Você também precisa atualizar as referências da definição de serviço para o novo gerador de registros.
- A experiência do playbook do Portal só é compatível com o Novo PAD. Os clientes podem encontrar problemas se tentarem usar o PAD antigo, portanto, é recomendável não usá-lo. Certifique-se de que apenas um PAD esteja ativo por vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para reclamações

Use o Playbook de casos para reclamações para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver reclamações de clientes.

Um caso de reclamação captura as informações sobre o cliente, o produto e os detalhes sobre a reclamação. O playbook de reclamação fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar para pesquisar e resolver a reclamação. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

O Playbook de caso para reclamações pode ser usado com casos que são criados usando o tipo de caso de reclamação. Este playbook está disponível para Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Nos Espaços CSM, o playbook aparece na guia **Playbook** no registro de caso.

Nota: Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Playbook de caso para aplicação de reclamações

O Playbook de caso da aplicação Complaints 3.0 (com.sn_csm_complaint_caseflow) está disponível em ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Playbook de caso para definição de processo de PAD de reclamações

O Case Playbook for Complaints 3.0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **reclamação_playbook_v1**. Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de reclamação.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Para exibir uma lista de processos, execute a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list** no navegador de aplicações.
2. Configure a lista para mostrar o campo **Nome**.

Somente um processo de PAD por playbook pode estar ativo por vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Playbook de caso para recursos de reclamações

O Case Playbook for Complaints 3.0 inclui os recursos de caso e melhorias listados na tabela a seguir.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Funcionalidade	Descrição
Criar um caso de reclamação usando o Playbook de caso para reclamações	Recurso que abre o playbook de reclamação e inicia a primeira atividade na fase de Admissão, que está coletando detalhes da reclamação. O agente pode concluir e salvar esta atividade para criar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Funcionalidade	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criação de um registro usando um playbook.
Exibição de atividade focada	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Playbook de caso para reclamações usa a exibição de atividade Focada, que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de reclamação no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel de ciclo de vida do playbook. • Os detalhes da atividade atual que são exibidos na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos **Nota:** O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte • Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
Visibilidade da atividade	Recurso que usa as seguintes configurações para controlar a visibilidade da atividade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Funcionalidade	Descrição
	• Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não possa acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto visualizam as outras guias na página de registro. **Nota:** Este modo está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integração do playbook ao espaço .
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtrar a lista de registros relacionados • Abrir a lista em uma nova guia • Criar registros **Nota:** O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Case Playbook for Complaints 3.0

Funcionalidade	Descrição
Widget de ANS	Cartões de atividade na área de trabalho do playbook que podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um ANS. Este widget inclui as atividades nas seguintes fases: • Triagem • Pesquisa • Responder A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0–50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Usando a fase do playbook e os seletores de atividade para navegar pelas fases e atividades

O seletor de fases do playbook permite que os agentes vejam todo o fluxo de trabalho de reclamação. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expandir e recolher fases para mostrar ou ocultar atividades.
- Use o filtro no seletor de fases para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Selecione uma atividade para exibir os detalhes no visualizador de atividades.

Como usar o menu Ações do Playbook

O menu Ações do playbook no cabeçalho do playbook inclui as ações que os agentes podem executar nos níveis de atividade e playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (⋮) para acessar esse menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases do playbook.
- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente e solicitar informações sobre um caso ou tarefa de caso. Esta ação também salva os detalhes do caso ou do fluxo de atividades da tarefa de caso. Ao usar esta ação, o estado do caso ou da tarefa de caso muda para Aguardando informações e pausa os ANS e todos os temporizadores.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ou a tarefa de caso ao estado anterior e reinicia os SLAs e todos os temporizadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: As ações **Solicitar informações** e **Informações recebidas** também podem ser configuradas para aparecer em cartões de atividade de tarefa de caso.

As ações no nível de atividade podem variar dependendo do tipo de atividade e da fase em que ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Fases e atividades do playbook de reclamação

A tabela a seguir lista as fases e atividades do Playbook de caso para Reclamações que os agentes podem usar para resolver problemas do cliente.

Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
Admissão Orienta o agente a coletar as informações necessárias para criar o caso de reclamação.	Coletar detalhes da reclamação	Quando um agente cria um caso de reclamação, o espaço abre o formulário Criar novo caso de reclamação, inicia o playbook de reclamação e usa a primeira atividade para coletar detalhes da reclamação. O agente pode inserir as informações sobre o cliente, o serviço, a reclamação e o resultado esperado para o caso. Conforme o agente insere os detalhes da reclamação, campos adicionais aparecem no cartão de atividade, como os campos **Categoria** e **Subcategoria**. **Nota:** Para obter mais informações sobre o serviço, consulte Definições do serviço. Ações do agente: **Continuar**: cria o caso de reclamação e adiciona o número do caso à guia **Registro**. Ele também marca a primeira atividade como concluída e passa para a segunda atividade.
	Adicionar partes envolvidas	Atividade que o agente pode usar para adicionar partes envolvidas ao caso de reclamação: 1. Selecione **Adicionar novo** para abrir o formulário Criar nova parte relacionada em uma nova guia. 2. No campo **Tipo**, selecione a parte relacionada com o tipo de entidade correto, como um co-reclamante que é um contato do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		3. Selecione **"Usuário"**. **4.** Selecione **Salvar** para adicionar o usuário à lista de Partes envolvidas no cartão de atividade. Ações do agente: • **Atribuir a mim**: disponível se o caso ainda não estiver atribuído. Atribui o caso ao usuário conectado. • **Adicionar novo**: adiciona um usuário à lista de partes envolvidas (consulte as etapas anteriores).
	Verificar o endereço primário	Atividade que mostra os campos da seção de formulário Endereço de correspondência primário na guia **Detalhes**. Os agentes podem aceitar este endereço ou selecionar um endereço diferente. Ações do agente: • **Salvar**: salva as atualizações nos campos de endereço de correspondência primário. • **Mover para triagem**: conclui a fase de admissão, marca as atividades na fase como concluídas e passa para a próxima fase no playbook de reclamação.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de Admissão.
Triagem Permite que o agente execute a solução de problemas inicial do caso.	Verificar reclamação	Tarefa de caso que os agentes podem usar para revisar todos os resultados de pesquisa relacionados disponíveis no painel lateral contextual e adicionar anotações ou anexos. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Enviar para revisão**: marca a tarefa de caso e a fase de Triagem como concluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

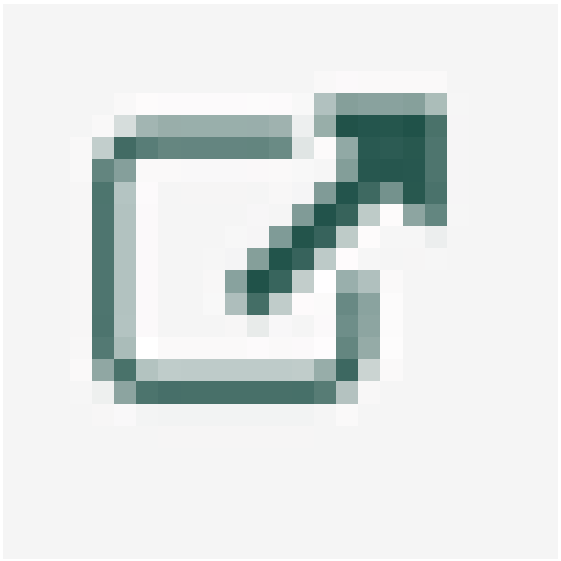
Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de Triagem.
Pesquisa Orquestra o envio do caso para diferentes equipes de back-office para acompanhamento.	Analisar implicações jurídicas	Tarefa de caso que os agentes podem atribuir a um usuário diferente para revisão jurídica. Para atribuir a tarefa: **1.** Selecione o ícone Exibir tarefa no cartão de atividade. Esta ação abre a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa de caso conforme necessário e selecione **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso como concluída.
	Análise de outros problemas semelhantes pelo responsável pelo produto	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de problemas semelhantes. Para atribuir a tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

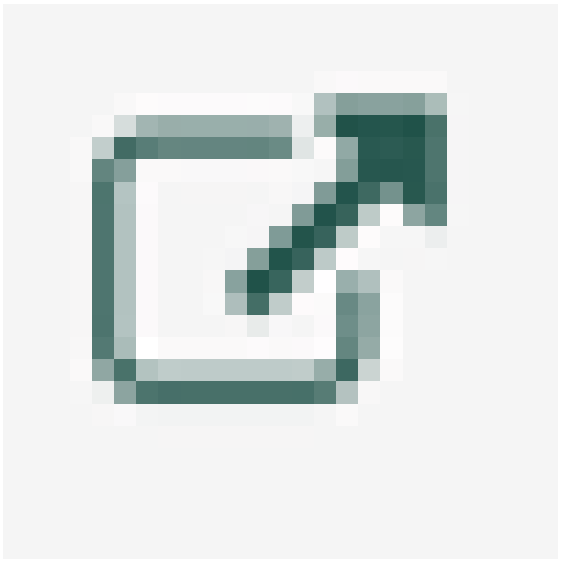
Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone Exibir tarefa  no cartão de atividade para abrir a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa de caso conforme necessário e clique em **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso como concluída.
	Verificar direito de verificação	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de direito. Para atribuir a tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

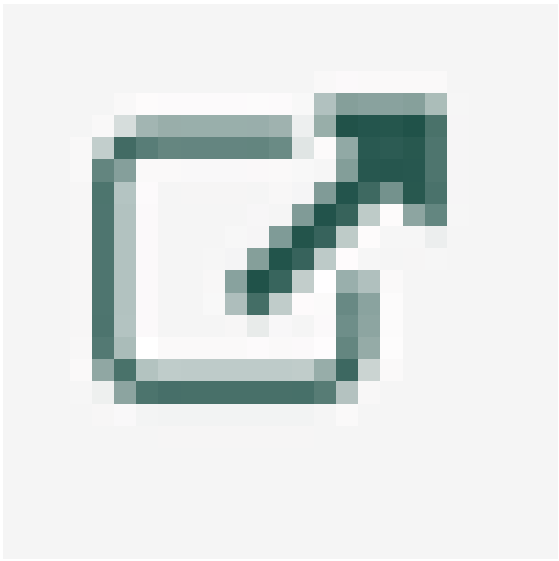
Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone Exibir tarefa  no cartão de atividade para abrir a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa de caso conforme necessário e selecione **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso como concluída.
	Revisão de cobrança para qualquer reembolso	Tarefa de caso que um agente pode atribuir a um usuário diferente para uma revisão de cobrança. Para atribuir a tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		1. Selecione o ícone Exibir tarefa  no cartão de atividade para abrir a tarefa de caso em uma nova guia. **2.** Selecione o usuário no campo **Atribuído a**. **3.** Adicione informações aos outros campos no formulário de tarefa de caso conforme necessário e selecione **Salvar**. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações. • **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso e a fase de pesquisa como concluídas.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de pesquisa.
Responder Orienta o agente na redação de uma resposta para o caso.	Compor e-mail	Atividade que o agente pode usar para se comunicar com o cliente. Ações do agente: • **Solicitar informações**: solicita informações adicionais do cliente. Esta ação muda o estado da tarefa de caso para Aguardando informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para fases e atividades de reclamações

Fase	Atividade	Detalhes da atividade
		• **Publicar**: publica o comentário ou a anotação de trabalho no fluxo de atividades de registro da tarefa de caso. • **Revisão concluída**: marca a tarefa de caso e a fase de resposta como concluídas.
Resolver Gerencia as atividades para resolução de casos.	Propor resolução	Atividade que mostra os campos da seção Anotações de resolução no formulário Caso. Um agente pode adicionar os detalhes da resolução e selecionar **Propor solução**. Se o cliente rejeitar a solução, o agente poderá retornar à fase Resolver e propor outra solução. Ações do agente: • **Propor solução**: propõe a solução ao cliente e marca a fase Resolver como concluída. • **Solução de mudança**: esta ação aparece depois que o agente propõe uma solução.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase Resolver.
Encerrar Gerencia as atividades para encerrar o caso e enviar uma pesquisa ao cliente.	Encerrar caso	Quando o cliente aceita a resolução, a fase Resolver é concluída e a fase Fechar também é marcada como concluída.
	Notificar cliente	Atividade que exibe os detalhes do e-mail que foi enviado automaticamente ao cliente na conclusão da fase de fechamento.

Variante de página baseada em processo para tipo de caso de reclamação

A aplicação Case Playbook for Complaints v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com o tipo de caso de reclamação em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Seletor de fases horizontal no registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação.
- Guias de lista relacionada que são exibidas no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Informações persistentes de conta e contato que são exibidas no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guia**E-mail** exibida no **Fluxo de atividades**.
- Modelos de e-mail que são exibidos no painel lateral contextual.
- Personalização dos estados inicial e final do fluxo de aprovação como campos na atividade de solicitação de aprovação.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário, bem como exibir e atualizar detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Páginas do playbook.

Playbook de caso para suporte ao produto

Use o Case Playbook for Product Support para orientar os agentes nas etapas necessárias para resolver problemas do produto.

Um caso de suporte de produto captura as informações sobre o cliente, o produto e o problema relatado. O playbook de suporte ao produto fornece as atividades e tarefas que os agentes podem executar para pesquisar e resolver o problema. Os agentes também podem criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

O Case Playbook for Product Support está disponível para Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM. Nos Espaços CSM, o playbook aparece na guia **Playbook** no registro de caso.

Nota: Se você tiver a função de administrador, poderá configurar um playbook para usar o modo compacto em Espaço configurável do CSM. Use o modo compacto para mover o playbook de uma guia no espaço para uma guia no painel lateral contextual.

Playbook de caso para aplicação de suporte ao produto

O Case Playbook para a aplicação Product Support 3.0 (com.sn_csm_product_caseflow) está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Playbook de caso para definição de processo de PAD de suporte de produto

O Case Playbook for Product Support 3.0 inclui uma nova definição de processo do Designer de automação de processos (PAD) chamada **product_playbook_v1**. Esta definição de processo contém as fases e atividades otimizadas para o playbook de suporte ao produto.

As definições de processo são armazenadas na tabela Definições de processo (sys_pd_process_definition). Para exibir uma lista de processos, você pode executar a seguinte tarefa:

1. No navegador de aplicações, insira **sys_pd_process_definition.list**.
2. Configure a lista para mostrar o campo **Nome**.

Somente um processo de PAD por playbook pode estar ativo por vez. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Playbook de caso para recursos de suporte ao produto

O Case Playbook for Product Support 3.0 inclui os recursos de caso e melhorias listados na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para recursos de suporte ao produto

Funcionalidade	Descrição
Exibição de atividade focada	Recurso que determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O Case Playbook for Product Support usa a exibição de atividade Focada, que permite que os agentes vejam • O ciclo de vida de ponta a ponta do fluxo de trabalho de suporte ao produto no painel de ciclo de vida do playbook. • A fase atual é expandida e a atividade atual é realçada no painel de ciclo de vida do playbook. • Detalhes da atividade atual exibida na área de trabalho do playbook.
Painel lateral contextual	Recurso que exibe as seguintes informações no painel lateral contextual: • Fluxo de atividades • Informações da faixa de opções, como visão geral do caso, detalhes do cliente, linha do tempo e ANS • Registros relacionados dinâmicos **Nota:** O fluxo de atividades e as informações da faixa de opções estão disponíveis somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações sobre como usar o painel lateral contextual, consulte • Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual • Exibição das informações da faixa de opções no painel lateral contextual • Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.
Visibilidade da atividade	Recurso que usa as seguintes configurações para controlar a visibilidade da atividade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para recursos de suporte ao produto

Funcionalidade	Descrição
	• Oculte as atividades em uma fase que o usuário conectado não possa acessar. • Oculte as atividades pendentes em uma fase.
Modo compacto	Modo que move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto visualizam as outras guias na página de registro. **Nota:** Este modo está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Usuários com a função de administrador podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook em Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integração do playbook ao espaço .
Registros relacionados dinâmicos	Recurso que exibe os registros no painel lateral contextual. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook. Na guia **Registros relacionados** no painel lateral contextual, os agentes podem • Filtrar a lista de registros relacionados • Abrir a lista em uma nova guia • Criar novos registros **Nota:** O recurso de registros relacionados dinâmicos está disponível somente em Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Exibição de registros relacionados no painel lateral contextual.
Widget de ANS	Os cartões de atividade na área de trabalho do playbook podem exibir um widget de ANS. O widget aparece no cartão de atividade quando a atividade do playbook tem um ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para recursos de suporte ao produto

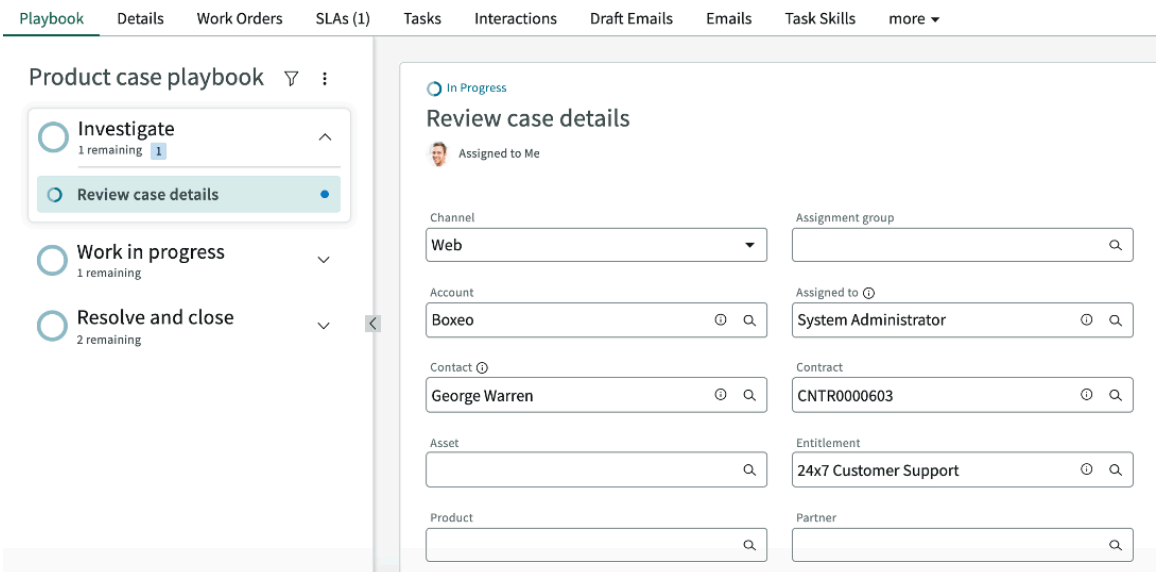
Funcionalidade	Descrição
	A cor do widget indica o tempo restante para o ANS: • Verde: 0–50% • Amarelo: 50–75% • Laranja: 75–99% • Vermelho: 100% ou violado

Usando a fase do playbook e os seletores de atividade para navegar pelas fases e atividades

O seletor de fases do playbook permite que os agentes vejam todo o fluxo de trabalho de suporte ao produto. Os agentes podem navegar pelas fases e atividades do playbook executando as seguintes tarefas:

- Expanda e recolha as fases para mostrar ou ocultar atividades.
- Use o filtro no seletor de fases para filtrar atividades pelo usuário atribuído ou pelo estado da atividade.
- Selecione uma atividade para exibir os detalhes na área de trabalho do playbook.

O exemplo a seguir mostra as diferentes fases e atividades em um playbook.



Como usar o menu Ações do Playbook

O menu Ações do Playbook no cabeçalho do playbook inclui as ações que os agentes podem executar no nível do playbook. Os agentes podem selecionar o ícone Ações do Playbook (⋮) para acessar esse menu.

O menu Ações do Playbook inclui as seguintes ações no nível do playbook:

- **Expandir todas as fases**: expande todas as fases no playbook.
- **Recolher todas as fases**: recolhe todas as fases do playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Solicitar informações**: exibe uma janela pop-up que o agente pode usar para se comunicar com o cliente. Esta ação também salva os detalhes no fluxo de atividades do caso. Ao usar esta ação, o estado do caso muda para Aguardando informações e pausa os SLAs e todos os temporizadores no caso.
- **Informações recebidas**: retorna o caso ao estado anterior e reinicia os SLAs e todos os temporizadores do caso.

As ações no nível de atividade também podem aparecer no menu Ações do Playbook. Essas ações variam de acordo com o tipo de atividade e em que fase ela aparece. Por exemplo, as ações estão disponíveis para aceitar casos, criar casos relacionados, criar tarefas de caso e propor soluções.

Playbook de caso para fases e atividades de suporte ao produto

A tabela a seguir lista o Playbook de caso para fases e atividades de suporte de produto que os agentes podem usar para resolver problemas do cliente.

Playbook de caso para fases e atividades de suporte ao produto

Fase	Atividade	Detalhes
Investigar Orienta o agente na coleta de informações do cliente e na realização de algumas pesquisas iniciais sobre o problema do produto.	Analisar os detalhes do caso	Um caso está na fase Investigar quando o estado do caso é Novo ou Aberto. Esta atividade exibe informações sobre o caso, incluindo os detalhes do cliente e do produto e quaisquer contratos ou direitos. O agente pode adicionar detalhes sobre o problema e revisar as informações e os resultados da pesquisa relacionados, como artigos de conhecimento ou casos semelhantes. Ações do agente: • **Atribuir a mim**: atribui o caso ao agente atual. • **Aceitar**: permite que o agente aceite o caso. • **Salvar**: salva todas as mudanças feitas nos detalhes do caso. • **Marcar como concluído**: salva as informações, marca a atividade como concluída e passa para a próxima atividade ou fase.
Trabalho em andamento Crie tarefas de caso conforme necessário e atribua tarefas a usuários.	Tarefas de caso	Um caso está na fase Trabalho em andamento quando o agente conclui a pesquisa inicial e começa a trabalhar no problema. Esta atividade inclui uma lista de tarefas de caso. Os agentes podem criar tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso para fases e atividades de suporte ao produto

Fase	Atividade	Detalhes
		conforme necessário para concluir o trabalho de um caso. Ações do agente: • **Adicionar novo**: cria uma tarefa de caso. Adicione informações à tarefa e selecione **Salvar** para adicionar a tarefa à lista Tarefas de caso. • **Marcar como concluída**: marca a atividade como concluída e passa para a próxima atividade ou fase.
Resolver e fechar As tarefas de caso estão concluídas e o agente está pronto para propor uma solução ao cliente.	Resolver	Adicione detalhes aos campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução** no cartão de atividade e selecione **Salvar**. Essas informações são adicionadas ao registro do caso. Ações do agente: • **Propor solução**: notifica o cliente sobre a solução proposta. • **Mudar solução**: aparece depois que o agente propõe uma solução. Use esta ação para adicionar informações aos campos de resolução de caso.
	Encerrar caso	Esta atividade mostra os seguintes campos somente leitura: • **Encerrado por**: o agente que encerrou o caso. • **Encerrado**: a data e a hora em que o caso foi encerrado. O sistema encerra o caso quando o cliente aceita a resolução ou quando o agente seleciona **Encerrar caso**.

Tradução automática

Variante de página baseada em processo para casos

A aplicação Case Playbook for Product Support v5.0 inclui uma variante de página baseada em processo que você pode ativar e usar com casos em Espaço configurável do CSM. Esta página inclui os seguintes recursos:

- Um seletor de fases horizontal na parte superior do registro que fornece uma exibição de ponta a ponta do processo de reclamação. As atividades em cada fase são empilhadas no visualizador de atividades.
- Exibe as guias da lista relacionada no componente Registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual.
- Exibe informações persistentes de conta e contato no painel do lado esquerdo.
- Exibe a guia **E-mail** no **Fluxo de atividades**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibe os modelos de e-mail no painel lateral contextual.
- Oferece suporte ao cartão de resumo de caso no painel esquerdo.

Os agentes podem criar tarefas conforme necessário, bem como exibir e atualizar detalhes do caso. Para obter mais informações, consulte Páginas do playbook.

Configurar Playbooks para Customer Service Management

Defina diferentes configurações do playbook, como selecionar a exibição da atividade e determinar a visibilidade da atividade.

Parte da configuração de um playbook é realizada no Construtor de IU como parte da configuração do componente do playbook. É possível definir configurações adicionais no registro de configuração da Playbook Experience. Essas configurações incluem a seleção da exibição de atividade do playbook e a configuração da fase do playbook e da visibilidade da atividade.

Tarefas de configuração do playbook

Tarefa de configuração	Descrição
Criar ou personalizar uma página de registro do playbook	Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido no espaço configurável do CSM. As seguintes páginas de registro do playbook estão disponíveis com a aplicação Playbooks for Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]: • Playbook de caso: página de fases horizontais • Playbook de caso: página de fases verticais Para obter mais informações, consulte Gerenciar páginas e variantes de página do Construtor de IU .
Definir as configurações da página de registro do playbook	Cada página de registro do Construtor de IU inclui as seguintes configurações: • **Ativo**: habilitar esta caixa de seleção torna a página disponível para o público selecionado. • **Ordem**: este valor indica a prioridade da página. A página com o menor valor de ordem é a página padrão. • **Condições**: determina quando uma variante de página é exibida. • **Público**: determina quem pode ver a página. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Playbook de caso: configurações da variante da página de fases horizontais • Playbook de caso: configurações da variante da página de fases verticais
Selecione uma exibição de atividade do playbook	A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do playbook

Tarefa de configuração	Descrição
	• **Empilhar**:<add description> • **Focado**:<add description> Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar uma exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.
Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade	Os campos a seguir controlam a visibilidade das fases e atividades do playbook. • **Ocultar atividade inacessível**: a acessibilidade é determinada pelas permissões do usuário. Quando habilitado, o usuário não pode ver uma atividade se não tiver permissões para exibir os dados associados à atividade. Se todas as atividades em uma fase estiverem inacessíveis para o usuário, a fase também ficará oculta. • **Exibição de atividade de controle**: atividades pendentes são aquelas que ainda não foram acionadas. Selecione uma das opções neste campo para mostrar ou ocultar atividades pendentes. Usuários com a função de administrador do sistema podem no registro de configuração da Playbook Experience.
Configurar um playbook para usar o modo compacto	O modo compacto move o playbook de uma guia no espaço para o painel lateral contextual. Os agentes podem concluir as atividades do playbook no painel lateral enquanto visualizam outras guias na página de registro. Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar um playbook para usar o modo compacto na configuração do componente do playbook no Construtor de IU. Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Integração do playbook ao espaço .
Visualizar um playbook	Usuários com a função de administrador da Playbook Experience [playbook_experience.admin] podem visualizar um playbook em tempo real em um ambiente de não produção. Com este recurso, os administradores da Playbook Experience podem ver e testar facilmente diferentes configurações do playbook.
Selecione uma experiência de playbook	Uma experiência de playbook é um conjunto definido de configurações que determina como o sistema renderiza um playbook no espaço. Você pode usar experiências de playbook para personalizar a aparência de um playbook, mapear ações do usuário e substituir atividades. O plug-in da Playbook Experience (com.playbook_experience) inclui o registro da Playbook

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do playbook

Tarefa de configuração	Descrição
	Experience global, que define uma configuração de playbook padrão. O plug-in Playbooks for Customer Service Management (com.sn_csm_playbook) inclui os seguintes registros adicionais da Playbook Experience: • Playbook do espaço configurável do CSM • CSM Playbook do Espaço do agente Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar uma experiência de playbook ao adicionar um playbook a uma página no Construtor de IU. Playbooks diferentes para o mesmo tipo de registro podem usar experiências de playbook diferentes. Por exemplo, se um caso de reclamação usar dois playbooks, cada playbook poderá usar uma experiência de playbook diferente. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos na documentação do administrador do espaço : • Criar configurações da Playbook Experience • Visualizar um playbook
Configurar um gerador de registro para um tipo de caso	Crie um registro para um tipo de caso usando um gerador de registro de playbook. Com um gerador de registro, o sistema cria um registro como a primeira etapa no playbook.
Configurar uma atividade opcional para um playbook	Configure atividades opcionais do playbook para que os agentes e executantes possam inserir atividades durante uma execução do playbook. Por exemplo, um cliente pode querer programar uma atividade opcional, como marcar um compromisso para visitar um local.

Playbook Experiences

As Playbook Experiences são usadas para personalizar a aparência de um playbook. As configurações em uma Playbook Experience controlam como o Construtor de IU renderiza um playbook nos espaços do CSM. Os administradores do sistema podem definir configurações no registro da Playbook Experience que determinam a fase do playbook e a visibilidade da atividade.

No Construtor de IU, os administradores do sistema podem definir as configurações do componente do playbook, como:

- Seleção de uma Playbook Experience
- Seleção de uma exibição de atividade
- Habilitação do modo compacto

Para obter mais informações, consulte Configuração de playbooks para Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione uma exibição de atividade do playbook

A exibição de atividade determina como as fases e atividades são exibidas no playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função de administrador do sistema podem selecionar a exibição de atividade do playbook na configuração do componente do playbook no Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegue até Construtor de IU e abra o componente do playbook.
2. Selecione o componente do playbook.
3. Na guia Configuração, selecione uma exibição no campo **Exibição de atividade**.

Escolha	Descrição
Empilhadas	Exibe as fases no painel de ciclo de vida do playbook e os cartões para cada uma das atividades na fase atual na área de trabalho do playbook.
Focado	Exibe as fases e atividades no painel de ciclo de vida do playbook e a atividade atual na área de trabalho do playbook.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade

Configure a visibilidade das fases e atividades do playbook que estão pendentes ou que um usuário não pode acessar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use os seguintes campos no registro de configuração da experiência do playbook para controlar a visibilidade das fases e atividades do playbook.

- **Visibilidade de dados inacessíveis**: a acessibilidade é determinada pelas permissões do usuário. Quando habilitado, o usuário não pode ver uma atividade se não tiver permissões para exibir os dados associados à atividade. Se todas as atividades em uma fase estiverem inacessíveis para o usuário, a fase também ficará oculta.
- **Visibilidade de item pendente**: atividades pendentes são aquelas que ainda não foram acionadas. Selecione uma das opções neste campo para mostrar ou ocultar atividades pendentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Selecione uma Playbook Experience.
3. Na lista relacionada Configurações, clique na configuração desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Ocultar atividade inacessível** na lista suspensa do campo **Visibilidade de dados inacessíveis** para ocultar as atividades em uma fase que o usuário conectado não pode acessar.

   O valor padrão do campo é falso.

5. No campo **Visibilidade de item pendente**, selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Mostrar atividades e fases pendentes	◦ Mostra todas as atividades em uma fase. ◦ As atividades pendentes estão esmaecidas. ◦ Configuração padrão.
Ocultar atividade pendente	◦ Oculta as atividades pendentes em uma fase. ◦ Se todas as atividades estiverem pendentes e ocultas, a fase ficará esmaecida.
Ocultar atividades e fases pendentes	◦ Oculta as atividades pendentes em uma fase. ◦ Se todas as atividades estiverem pendentes e ocultas, a fase também ficará oculta.

6. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Criar configurações da Playbook Experience

Configurar uma atividade opcional para um playbook

Configurar um gerador de registro para o tipo de caso

Crie um registro para um tipo de caso usando um gerador de registro de playbook. Com um gerador de registro, o sistema cria um registro como a primeira etapa no playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um gerador de registro está configurado para uma tabela específica. Você pode especificar o nome da atividade do gerador de registros, a exibição do formulário e o playbook que um usuário vê antes que um registro seja criado. Você também pode configurar a ação declarativa usada para enviar o formulário. Para obter mais informações sobre ações declarativas, consulte Ações declarativas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário do gerador de registros da Playbook Experience

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que a nova página de registro deve usar para a entrada do gerador de registros.
Definição de Processo	Definição de processo que você deseja exibir antes que um registro seja criado. Todas as atividades estão marcadas como pendentes. Se nenhum processo estiver em execução após a criação do registro, um playbook acionará manualmente essa definição de processo.
Nome da atividade de criação de registro	Nome a ser exibido na atividade do gerador de registros que é inserida como a primeira etapa na definição do processo especificada.
Ativo	Opção para ativar o gerador de registros.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta configuração em relação a outras atividades em uma Playbook Experience. Quanto menor o número, maior a probabilidade de um usuário selecioná-lo em vez de outra configuração. Use números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Exibição do formulário de criação de registro	Exibição de formulário para o novo formulário de registro incorporado à atividade inserida.
Campos de Modelo	Valores de campos opcionais que podem ser preenchidos previamente no novo formulário de registro.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar uma atividade opcional para um playbook

Configure atividades opcionais do playbook para que os agentes e executantes possam inserir atividades durante uma execução do playbook. Por exemplo, um cliente pode querer programar uma atividade opcional, como marcar um compromisso para visitar um local.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure as atividades opcionais do playbook no Designer de automação de processos (PAD).

Embora você possa inserir atividades opcionais globais em qualquer lugar no playbook, você só poderá inserir atividades opcionais específicas de fase quando uma fase especificada estiver ativa no playbook. Você também pode adicionar outras atividades opcionais globais, como registros semelhantes, documentos semelhantes e documentos gerenciados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Algumas atividades opcionais podem exigir plug-ins adicionais. Por exemplo, para a atividade de solicitação de aprovação, se a ação de aprovação precisar ser exposta ao cliente por meio do portal de serviços, você deverá instalar o plug-in portal store app (com.snc: app-customer-service-portal) versão 23.2. 4. Para exibir as atividades dos documentos semelhantes e gerenciados no PAD, você deve instalar o plug-in de gestão de documentos (com.snc.platform_document_management).

Procedimento

1. Navegar até**Tudo** > **Designer de automação de processos** no contexto do playbook ao qual você deseja adicionar a atividade opcional.
2. Na nova guia, selecione o nome do playbook em **Processos de vários fluxos**.
3. Consulte as atividades opcionais em todas as fases ativando o botão de alternância para **Mostrar atividades opcionais**.
4. Selecione **Adicionar atividade opcional** em qualquer fase ou globalmente.
5. Em **Adicionar atividade**, selecione **Playbook for Customer Service Management** > **Solicitação da Aprovação**.
   Uma nova atividade opcional de solicitação de aprovação foi criada.
6. Selecione a atividade opcional **Solicitação de aprovação**.
7. Em **Editar propriedades da atividade**, na guia **Detalhes**, adicione um **Rótulo**, **Descrição**, **Definição de atividade**e defina **Regra de início** como **Manual**.
   Esta configuração é o indicador de atividade opcional.
8. Salve o novo registro de atividade.
9. Selecione **Exibir todas as propriedades**.
10. Navegar até **Guia Automação** > **registros primários** e selecione o registro primário.
11. Opcional: Vá para a guia **Automação** e defina os valores do estado inicial e do estado final.
    Os valores dos estados inicial e final são derivados do campo de valor da tabela sys_choice.

    (Optional) Para criar um fluxo de estado personalizado, consulte Criar um fluxo de estado . Certifique-se de que a classe do fluxo de estado seja "Fluxo de caso de atendimento ao cliente". Você também pode configurar mais ações declarativas para a atividade opcional. Para obter mais informações, consulte Criação de novas atribuições de ação declarativa .
12. Clique em **Done** (Concluído).
13. Selecione **Ativar**.

Playbooks para portais

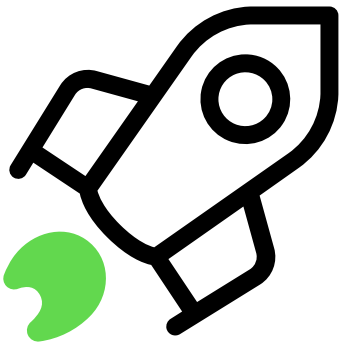
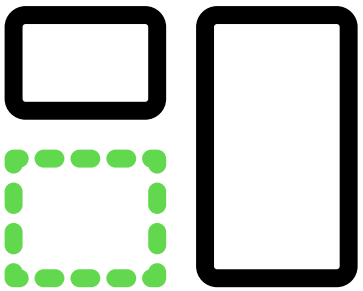
Com os playbooks Customer Service Management (CSM) em portais de serviço, você obtém a orientação passo a passo para o processo de fluxo de caso e as informações contextuais necessárias para concluir com sucesso cada fase do fluxo e suas atividades associadas.

A admissão orientada com playbooks facilita o preenchimento de um formulário ou o fornecimento de informações para um caso. Os playbooks oferecem um roadmap claro que indica seu andamento no processo de envio e as etapas restantes que você precisa concluir. Se necessário, você pode navegar de volta para uma etapa anterior. Você também verá as opções e os controles de entrada que permitem inserir informações com rapidez e precisão. Além disso, você pode salvar uma aplicação ou formulário que ainda não está pronto para envio e retomar o trabalho posteriormente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Selecione qualquer um dos blocos para saber como ativar e usar um playbook.

Ativar playbooks para portais	Usar Playbooks para portais	Habilitar um refluxo para novas páginas do Construtor de IU
		
Saiba como ativar Playbooks para Portais.	Use o playbook para concluir com sucesso todas as fases e atividades necessárias com orientação passo a passo.	Ajuste as propriedades dos componentes ao redimensionar uma janela ou utilizar o recurso de zoom de um navegador

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 lançados, consulte as ServiceNow Store notas de versão de histórico de versão .

Ativar playbooks para portais

Ative Playbooks para portais para que seus clientes possam usar a orientação passo a passo para seguir o processo de fluxo de caso. Eles também podem obter as informações necessárias para cada fase do fluxo e suas atividades associadas com os playbooks Customer Service Management (CSM) nos portais de serviço.

Visão geral dos Playbooks

Você pode ativar Playbooks para Portais se tiver a função de administrador. O sistema de base é entregue em um estado inativo. Você deve ativá-lo no Designer de automação de processos (PAD) para que o usuário o veja.

Nota: Como pré-requisito, instale a aplicação Case Playbook for Onboarding (com.sn_csm_onboarding_caseflow). Ele está disponível no ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Playbook.

Resumo das etapas para ativar Playbooks para portais

Você pode configurar Playbooks para Portais em quatro etapas. Os playbooks para portais fornecem um processo de admissão orientado nos portais de serviço para seus clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ative o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração. Para obter mais informações, consulte Ativar o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração.
2. Ative o gerador de registros. Para obter mais informações, consulte Ativar o Gerador de registros.
3. Ative um novo playbook de integração com autoatendimento em Designer de automação de processos (PAD). Para obter mais informações, consulte Ativar um novo playbook de integração com autoatendimento.
4. Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do playbook. Para obter mais informações, consulte Ativar integração assistida em itens de conteúdo do Playbook.

Ativar o estado de rascunho no estado do tipo de caso de integração

Um usuário do portal pode salvar um caso durante o processo de admissão e continuar posteriormente com o estado de rascunho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative um estado de rascunho para o tipo de caso de integração para que o caso permaneça no estado de rascunho durante a fase de admissão até que seja enviado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_choice.list**.
2. Selecione o registro com **o nome de Tabela** - **sn_onboarding_case** com o valor do campo **Elemento** como **estado**e o nome do campo **Rótulo** como **Rascunho**.
3. Selecione **Editar**.
4. Desmarque a caixa de seleção **Inativo**.
5. Selecione **Atualizar**.
6. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalho programado** e pesquise por **sys_id** - **ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** ou **Name** - **Atualizar URL das minhas listas para casos de rascunho**.
7. Selecione **Executar agora**.
   Esta ação exclui os casos de rascunho do filtro de lista na guia **Minha lista** no carregamento da página inicial.

Ativar o Gerador de registros

Ative o gerador de registro para o caso do portal e exiba o novo playbook orientado para o usuário. O usuário do portal pode navegar pelas etapas do playbook para concluir a admissão de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**.
2. Na lista, selecione o **Nome da tabela** - **sn_onboarding_case** com o nome **da definição de processo** - **Integração com autoatendimento**.
3. Selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Ativar um novo playbook de integração com autoatendimento

Ative um novo playbook de integração com autoatendimento em Designer de automação de processos (PAD) para garantir que o novo playbook esteja visível.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de automação de processos**.
2. Na guia Processos, selecione o rótulo **Integração com autoatendimento**.
3. No menu Mais ações, selecione **Ativar**.
   Verifique se o processo do PAD anterior está desativado.

Ativar integração assistida em itens de conteúdo do Playbook

Ative a integração assistida nos itens de conteúdo do playbook e verifique se o novo item de conteúdo inicia o gerador de registro do playbook que está associado a ele.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Itens de conteúdo do playbook**.
2. Selecione **Nova solicitação de integração assistida**.
3. Selecione **Editar**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Habilitar um refluxo para suas Construtor de IU páginas

Habilite um refluxo para suas páginas Construtor de IU. Dessa forma, ao redimensionar uma janela, você não precisa rolar horizontalmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de refluxo ajusta as propriedades dos componentes ao redimensionar uma janela. Acomoda tamanhos de tela menores e muda as propriedades do componente para os diferentes tamanhos de tela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Construtor de IU*.
2. Em **Experiências**, selecione **Portal de Playbook Experience**.
3. Abra uma página ou variante específica: **Processo de criação de caso do CSM** ou **Processo de caso do CSM**, para o qual você deseja ajustar o refluxo.
4. Edite as configurações do componente **do visualizador de atividades do Playbook**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na guia **Estilos** em Construtor de IU, defina a altura do visualizador de atividades como 100vh.
6. Navegue até o componente **Painéis redimensionáveis** > **Configuração de painéis** e copie o código no painel exibido padrão editando o valor da propriedade com script.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
    if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
  return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem ||
 {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
    if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

  return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem ||
 {}).stageContextId ? "bottom" : "top";
}
```

7. Clique em **Done** (Concluído).
   Para mais detalhes, consulte Refluxo para playbook componentes .

Configurar registros relacionados dinâmicos

Os administradores do sistema podem configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos para exibir registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Esses registros mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.

A configuração do recurso de registros relacionados dinâmicos envolve vários tipos de registros. Consulte a tabela a seguir para obter detalhes sobre esses tipos de registro.

- Contextos de registro relacionado
- Definições de registro relacionado
- Definições de registro relacionado ao contexto

Tipos de registro relacionado dinâmico

Tipo de registro	Descrição
Contexto de registro relacionado	Define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Você pode criar um contexto de registro relacionado para os seguintes tipos de registros: • Um registro de origem, como um caso de atendimento ao cliente • Uma atividade do playbook, como adicionar membros a um caso de integração Um registro de contexto identifica as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de registro relacionado dinâmico

Tipo de registro	Descrição
	• A tabela que contém o tipo de registro para o qual os registros relacionados estão sendo configurados. • Condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada. Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas à tabela selecionada são executadas no tempo de execução. • Os tipos de registros relacionados a serem exibidos, como SLAs ou e-mails.
Definição de registro relacionado	Identifica um tipo específico de dados a ser recuperado, como SLAs ou contratos ativos. Você pode criar uma definição de registro relacionado para cada tipo de dados a ser incluído na guia Registros relacionados e associar uma ou mais definições a um registro de contexto.
Definição de registro relacionado ao contexto	Define o relacionamento entre um registro de contexto e seus registros de definição associados. Ao abrir um registro de contexto, você pode ver os registros de definição associados na lista relacionada Definições de registro relacionado ao contexto.

Para obter mais informações sobre essas tabelas, incluindo descrições de campo, consulte Tabelas de registros relacionados dinâmicos.

Como os registros de contexto e definição funcionam

O registro de contexto define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Isso inclui condições a serem aplicadas ao tipo de registro selecionado. Por exemplo, para criar um registro de contexto para uma atividade do playbook de integração:

1. Selecione a tabela que armazena a atividade: **Execução de atividade [sys_pd_activity_context]**.
2. Defina condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada:
   - **[Definição de Atividade.Processo] [é] [Playbook de integração]**
   - **[Atividade] [é] [Adicionar membros adicionais]**

   Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas à tabela selecionada são executadas no tempo de execução. Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, as definições serão executadas. Se falso, as definições serão ignoradas. Se um contexto não tiver condições, será avaliado como verdadeiro.
3. Selecione as definições de registro relacionadas a serem executadas: **Membros adicionais**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No tempo de execução, o sistema verifica se há contextos de registro relacionados que correspondam ao registro atual ou à atividade do playbook.

- Quando encontra uma correspondência, o sistema avalia as condições definidas no contexto.
- Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, o sistema executará as definições de registro relacionadas ao contexto.

Para continuar com o exemplo acima, um agente que usa o Case Playbook for Onboarding está trabalhando na atividade para adicionar mais membros. O sistema executa as seguintes ações para exibir os registros relacionados corretos:

- Verifica os contextos ativos e encontra **Integração de membros adicionais**.
- Avalia as condições no contexto e determina que elas sejam avaliadas como verdadeiras.
- Executa a definição de registro relacionado **a Membros adicionais**.
- Recupera e exibe o conjunto correto de registros da tabela identificada na definição de registro relacionado a **Membros adicionais**. Nesse caso, a tabela Parte relacionada [sn_customerservice_related_party].

O registro de definição usa um script para definir quais registros relacionados são recuperados com base no contexto. Este registro também inclui a tabela em que os dados do registro relacionado são armazenados. No tempo de execução, o script avalia o contexto do registro atual ou da atividade do playbook, junto com todas as condições e exibe dinamicamente os dados do registro relacionado.

Tarefas de configuração de registro relacionado dinâmico

A configuração do recurso de registros relacionados dinâmicos inclui as seguintes tarefas:

- Configure os contextos e definições de registros relacionados para identificar quais registros relacionados serão exibidos na guia Registros relacionados.
- Configure o layout do cartão para os registros exibidos na guia Registros relacionados.
- Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos.

Layout do cartão da lista de Registros relacionados

Os registros aparecem na guia Registros relacionados em um formato de cartão. Este formato é criado com o Entity View Action Mapper (EVAM), uma aplicação da Now Platform que padroniza como diferentes fontes de dados são exibidas em cartões e listas.

O EVAM usa configurações de exibição e modelos de exibição para determinar como as informações de cada tipo de registro relacionado são exibidas.

- Configuração de exibição do EVAM: combina condições, a tabela e os campos da tabela e ações declarativas com um modelo de exibição associado.
- Modelo de exibição do EVAM: contém o JSON usado para fornecer as informações necessárias para a exibição e o uso do cartão.

As configurações de exibição do EVAM podem ser agrupadas para criar pacotes de configuração. O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui um pacote de configuração, *dynamic_related_records_bundle*, que contém configurações de exibição e modelos de exibição para o recurso de registros relacionados dinâmicos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador do sistema pode modificar as configurações de exibição no *dynamic_related_records_bundle* ou criar novas configurações de exibição. Isso inclui a seleção dos campos que são exibidos no cartão para cada tipo de registro. Para obter mais informações, consulte:

- Definir uma configuração de exibição do EVAM
- Definir um modelo de exibição do EVAM

Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui várias definições de registros relacionados para registros de casos. Para exibir uma lista de definições, navegue até **Registro relacionado dinâmico** > **Definições de registro relacionado**.

O administrador do sistema pode disponibilizar qualquer uma dessas definições para os agentes, adicionando-as à página compartilhada de registros relacionados no Construtor de IU.

Tabela de definições de registro relacionado

Definição de registro relacionado	Descrição
ANS	Exibe ANS para um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Fase • Definição do ANS • Hora de início • Tempo útil restante
E-mails	Exibe e-mails de um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Tipo de notificação • Assunto • Destinatário • Data de criação
Escalações	Exibe escalações para um caso ou para a conta e contato ou consumidor, incluindo informações dos seguintes campos: • Estado • Número • Gravidade de escalação • Registro de origem
Bloqueado Por	Exibe tarefas de bloqueio para um caso, incluindo informações dos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de definições de registro relacionado

Definição de registro relacionado	Descrição
	• Bloqueio de tarefa • Motivo do bloqueio
Casos secundários	Exibe casos secundários relacionados a um caso, incluindo informações dos seguintes campos: • Número • Descrição resumida • Conta e contato • Consumidor

Registros relacionados dinâmicos

Exiba registros relacionados no painel contextual lateral em Espaço configurável do CSM que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.

O recurso de registros relacionados dinâmicos fornece aos agentes de atendimento ao cliente acesso fácil às informações de que precisam quando precisam. Os agentes podem exibir registros relacionados no painel contextual lateral sem sair da guia atual e pesquisar informações em outras listas relacionadas. Este recurso também permite que os usuários exibam registros relacionados sem exigir nenhum tipo de referência ou relacionamento primário-secundário.

Diferentes tipos de agentes podem usar registros relacionados dinâmicos para ver informações diferentes. Por exemplo:

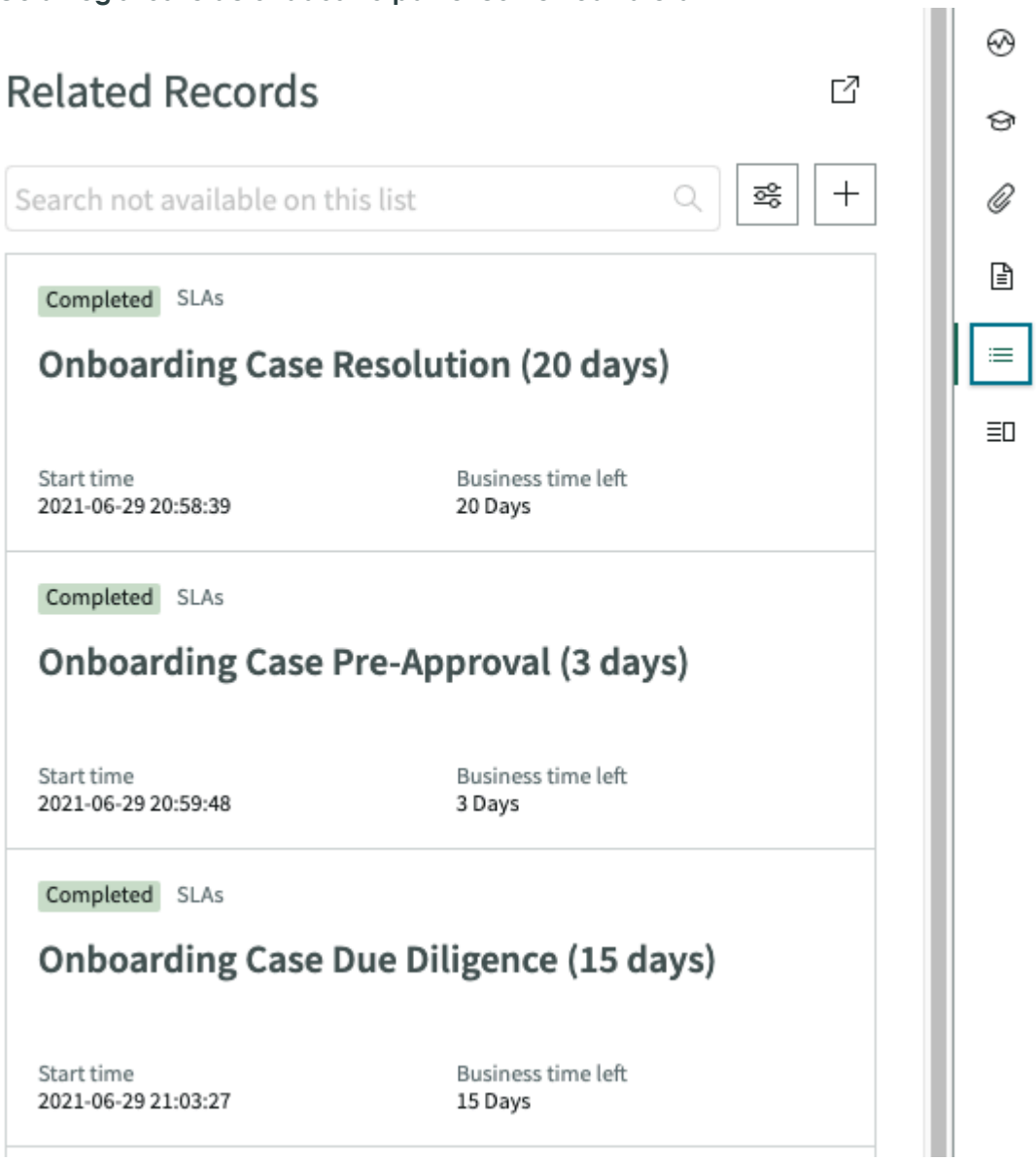
- Um agente de linha de frente que cria um novo caso pode ver casos semelhantes abertos recentemente.
- Um agente de middle office que revisa um caso de reclamação pode ver os contratos ativos do cliente.
- Um agente de back-office pode exibir e-mails para uma atividade do playbook selecionada.

Para exibir registros relacionados, clique na guia Registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Os registros aparecem na lista Registros relacionados como cartões somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Registros relacionados no painel contextual lateral



Configuração de registros relacionados dinâmicos

Os administradores do sistema podem configurar o recurso de registros relacionados dinâmicos e definir as seguintes informações:

- Registros de contexto que especificam o tipo de registro para o qual os registros relacionados são exibidos, como um registro de caso ou uma atividade do playbook. Um contexto também pode especificar quaisquer condições para o tipo de registro que devem ser atendidas para que os registros relacionados sejam exibidos.
- Definições para cada tipo específico de registro relacionado a ser exibido, como SLAs ou contratos.
- Relacionamentos entre registros de contexto e seus registros de definição associados.

Os administradores do sistema também podem configurar o formato do cartão de registro relacionado. Para obter mais informações, consulte Configuração de registros relacionados dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar registros relacionados dinâmicos

Os agentes podem pesquisar a lista de Registros relacionados inserindo texto no campo de pesquisa ou filtrando a lista para exibir registros de um tipo específico, como ANS ou contratos de clientes ativos. Os agentes podem expandir um cartão para mostrar uma exibição mais detalhada ou abrir a lista em uma subguia. Se os agentes tiverem permissão de criação, eles também poderão criar novos registros relacionados do tipo selecionado.

Para obter mais informações sobre essas ações do agente, consulte Uso da guia Registros relacionados no painel lateral contextual.

Plug-in de registros relacionados dinâmicos

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) está disponível em ServiceNow Store.

Instale quaisquer aplicações ServiceNow Store solicitando-as do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Este plug-in fornece aos agentes acesso a informações relacionadas com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os administradores do sistema podem configurar definições de registro relacionadas que disponibilizam dados no contexto da ação que o agente está executando.

Este plug-in adiciona o menu Registro relacionado dinâmico e os seguintes módulos ao navegador de aplicações:

- Contextos de registro relacionado
- Definições de registro relacionado

Este plug-in também adiciona várias definições de registro relacionadas. Para obter mais informações, consulte Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in.

Como usar registros relacionados dinâmicos com Playbooks para Customer Service Management

O plug-in Playbooks for Customer Service Management (sn_csm_playbook) adiciona o recurso de registros relacionados dinâmicos a Espaço configurável do CSM. Também inclui o registro de contexto de caso e várias definições de registro relacionadas.

As aplicações Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints e Case Playbook for Product Support incluem registros de contexto adicionais e definições de registro relacionadas.

Informações relacionadas

Configurar registros relacionados dinâmicos

Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Usando a guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Os agentes podem exibir, pesquisar e classificar os registros na guia Registros relacionados no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia Registros relacionados exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia Registros relacionados dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionado que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Tarefa	Etapas
Exibir registros relacionados no painel lateral contextual	Clique na guia Registros relacionados ( ) para exibir a lista Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem na lista em um formato de cartão. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado no filtro na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Use o filtro na parte superior da lista Registros relacionados para selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Os agentes também podem usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Clique no ícone de filtro ( ). **2.** Selecione um tipo de registro no menu suspenso. O menu suspenso inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Use o campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** Insira o texto de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Clique no ícone de pesquisa. **Nota:** O campo de pesquisa ficará esmaecido se a pesquisa não estiver disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Clique em um cartão na lista Registros relacionados para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, o agente pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Clique no ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Registros relacionados no painel lateral contextual

Tarefa	Etapas
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Crie um novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário. **1.** Clique no ícone de criação de registro ( ) na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e clique em **Salvar**.

Página compartilhada de registros relacionados

A página compartilhada Registros relacionados permite que você exiba registros relacionados ao registro atual ou à atividade do playbook no painel lateral contextual.

A função ui_builder_admin ou a função de administrador pode configurar uma página de registro no Construtor de IU e usar a página compartilhada Registros relacionados para adicionar uma guia Registros relacionados no painel lateral contextual. A guia Registros relacionados mostra a lista de registros relacionados no formato de cartão.

Use a página compartilhada Registros relacionados para exibir registros de tabelas que têm um relacionamento configurado com o registro principal. Isso pode incluir vários tipos de registros relacionados, como SLAs, contratos ativos e e-mails.

A página compartilhada de Registros relacionados:

- faz parte do shell da aplicação Espaço do agente de base.
- é uma página pública que está disponível nos modelos de página.
- é uma página genérica que pode ser incorporada no painel lateral contextual de qualquer página.

Para obter mais informações sobre a página compartilhada de Registros relacionados, consulte as informações do componente Registros relacionados em ServiceNow Site do desenvolvedor.

Tabelas de registros relacionados dinâmicos

O recurso de registros relacionados dinâmicos usa tabelas diferentes para armazenar informações de contexto e definição.

As tabelas a seguir oferecem suporte à configuração do recurso de registros relacionados dinâmicos. Essas tabelas estendem a tabela sys_metadata.

Tabela Contexto do registro relacionado

Os registros na tabela Contexto de registro relacionado [sn_related_record_context] definem o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados. Isso inclui as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tabela selecionada. Você pode criar registros de contexto para registros de origem (como casos de atendimento ao cliente) ou atividades do playbook (como adicionar membros a um caso de integração).
- Condições adicionais que se aplicam à tabela selecionada. Essas condições determinam quando as definições de registro relacionadas à tabela selecionada são executadas.
- As definições de registro relacionadas a serem executadas. Essas definições identificam os dados a serem recuperados, como SLAs ou e-mails.

Campos da tabela Contexto do registro relacionado

Campo	Descrição
Nome	O nome exclusivo do registro de contexto.
Aplica-se à tabela	A tabela que armazena o tipo de registro para o registro de contexto. Para exibir registros relacionados a um registro de origem, selecione a tabela que armazena o registro de origem. Por exemplo, Caso [sn_customerservice_case]. Para exibir registros relacionados a uma atividade do playbook, selecione a tabela que armazena as atividades: Execução de atividade [sys_pd_activity_context].
Campo de referência primário	O campo primário da **tabela Aplica-se** a que é passado para a definição de registro relacionado ao contexto para avaliação. O valor é usado pela consulta com script na definição. Os seguintes tipos de dados são compatíveis: • SYS ID • ID do documento • Referência
Campo de referência secundário	O campo secundário da **tabela Aplica-se** a que é passado para a Definição de registro relacionado ao contexto para avaliação. O valor é usado pela consulta com script na definição. Os seguintes tipos de dados são compatíveis: • SYS ID • ID do documento • Referência
Aplicação	A aplicação à qual o registro de contexto se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Ativo	Habilita o registro de contexto.
Herdados	Quando habilitado, o registro de contexto também considera as tabelas que se estendem da **tabela Aplica-se a**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Contexto do registro relacionado

Campo	Descrição
Condições	Condições que são aplicadas aos registros na **tabela Aplica-se a**.

Tabela de definição de registro relacionado

Os registros na tabela Definição de registro relacionado [sn_related_record_definition] identificam um tipo de dados a ser recuperado, como contratos ativos, tarefas de caso ou ANSs. Um registro de definição inclui:

- O rótulo de exibição, que aparece na lista suspensa de filtros na guia Registros relacionados.
- A tabela a ser consultada. Por exemplo, a tabela E-mail [sys_email].
- Se necessário, tabelas de referência primária e secundária.
- Condições de script que especificam quais campos serão consultados.

Você pode criar registros de definição para cada tipo de dados a ser incluído na guia Registros relacionados e associar as definições a um ou mais registros de contexto.

Campos da tabela Definição de registro relacionado

Campo	Descrição
Rótulo de exibição	O nome exclusivo da definição de registro relacionado. Este rótulo aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados.
Tabela de referência primária	A tabela primária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera que um registro desse tipo seja aprovado. Se você inseriu um tipo de dados no **campo de referência primário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
Tabela de referência secundária	A tabela secundária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera que um registro desse tipo seja aprovado. Se você inseriu um tipo de dados no **campo de referência secundária** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
Aplicação	A aplicação à qual o registro de definição se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Consultas de	A tabela que armazena os dados do registro relacionado a serem recuperados.
Ativo	Habilita o registro de definição. Uma definição deve estar ativa para que os registros relacionados desse tipo sejam exibidos na guia Registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Definição de registro relacionado

Campo	Descrição
Script	Crie um script que defina quais registros são recuperados com base no contexto.

Tabela de definição de registro relacionado ao contexto

A tabela Definição de registro relacionado ao contexto [sn_m2m_context_related_record_defn] define o relacionamento entre um registro de contexto e seus registros de definição associados.

Ao abrir um registro de contexto, você pode ver os registros de definição associados na lista relacionada Definições de registro relacionado ao contexto.

Contexto e registros de definição associados

Campo	Descrição
Contexto de registro relacionado	O registro de contexto.
Definição de registro relacionado	O nome da definição de registro relacionada associada ao registro de contexto. O sistema usa essa definição para determinar quais registros serão recuperados.
Aplicação	A aplicação à qual o registro de contexto se aplica. Esse é um campo somente leitura.
Ordem	A ordem determina onde o tipo de registro relacionado aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados. A ordem desta definição de registro relacionado é comparada com a ordem das outras definições associadas ao **contexto de registro relacionado** para determinar a ordem de exibição na lista de filtros. Se mais de um contexto se aplicar a um registro, o sistema avaliará a ordem de todos os tipos de registro relacionados. Se houver um tipo de registro relacionado duplicado, o sistema usará o tipo de registro com o valor de ordem mais baixo.
Ativo	Habilita a **definição de registro relacionado** para este registro de contexto.

Configurar contextos de registros relacionados

Este tipo de registro de configuração define o contexto no qual os registros relacionados aparecem na guia Registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um contexto de registro relacionado, o administrador do sistema configura as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tabela que armazena o tipo de registro para o contexto. Você pode criar um contexto para um registro de origem, como um caso, ou para uma atividade do playbook.
- Condições a serem aplicadas à tabela selecionada. Essas condições determinam se as definições de registro relacionadas a esse contexto são executadas no tempo de execução.
  - Se as condições forem avaliadas como verdadeiras, o sistema executará as definições de registro relacionadas.
  - Se as condições forem avaliadas como falsas, o sistema ignorará essas definições.

  Nota: Se um contexto não tiver condições, será avaliado como verdadeiro.

- As definições de registro relacionadas a serem executadas. Associe uma definição para cada tipo de registro relacionado a ser exibido para este contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro relacionado dinâmico** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para o registro de contexto.
4. Selecione a tabela que armazena o tipo de registro para o contexto no campo **Aplica-se à tabela**.
5. No **campo de referência primária**, selecione o campo da **tabela Aplica-se** a que é passado para a definição de registro relacionado ao contexto para avaliação.
   Os seguintes tipos de dados são compatíveis:
   - SYS ID
   - ID do documento
   - Referência
6. Opcional: Se desejar, selecione outro campo de referência na **tabela Aplica-se a** no **Campo de referência secundário**.
7. Habilite o campo **Herdado** se quiser que o registro de contexto considere também as tabelas que se estendem da **tabela Aplica-se a**.
8. Use o Construtor de condições para selecionar condições que são aplicadas aos registros na **tabela Aplica-se a**.
   Por exemplo, se você estiver criando um contexto para uma atividade do playbook, poderá usar o construtor de condições para identificar o playbook e a atividade específica dentro desse playbook.
9. Clique em **Enviar**.
   O contexto é adicionado à lista Contextos de registros relacionados.

Associar definições de registro relacionado a um contexto de registro relacionado

Associe as definições de registro relacionado desejadas a um registro de contexto para determinar quais registros relacionados aparecem para o tipo de registro selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um contexto de registro relacionado inclui as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tabela que armazena o tipo de registro para o contexto (registro de origem ou atividade do playbook).
- Condições a serem aplicadas à tabela selecionada que determinam se as definições de registro relacionadas associadas são executadas no tempo de execução.
- As definições de registro relacionadas a serem executadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro relacionado dinâmico** > **Contextos de registro relacionado**.
2. Clique no contexto desejado.
3. Na lista relacionada Definições de registro relacionado ao contexto, clique em **Novo**.
   Pode ser necessário alterar a aplicação para ver o botão **Novo** :
   a. Clique no ícone de configurações do sistema no canto superior direito.
   b. Clique em **Desenvolvedor**.
   c. Selecione a **aplicação** e feche a janela pop-up.
4. Clique no ícone de pesquisa na **lista Definição de registro relacionado**.
5. Selecione uma definição na lista Definições de registro relacionado.
6. Atribua um número de ordem à definição no campo **Ordem**.
   A ordem determina onde o tipo de registro relacionado aparece na lista de filtros na guia Registros relacionados.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar definições de registro relacionado

As definições de registro relacionado identificam os tipos de registros que o recurso de registros relacionados dinâmicos pode exibir na guia Registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador do sistema pode criar definições relacionadas e associar as definições desejadas a um contexto de registro relacionado. Por exemplo, o administrador pode associar o ANS e as definições de escalação ao contexto de registro relacionado ao caso. As definições podem ser associadas a vários contextos.

O plug-in Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável inclui várias definições de registros relacionados para registros de casos. Para obter mais informações, consulte Definições de registro relacionado incluídas com o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Registro relacionado dinâmico** > **Definições de registro relacionado**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a definição no campo **Rótulo de exibição**.
   Este rótulo aparece na lista suspensa de filtros na guia Registros relacionados. Os agentes clicam no ícone de filtro e selecionam o tipo de registro relacionado a ser exibido na lista Registros relacionados.
4. No campo **Consultas de**, selecione a tabela que armazena os dados do registro relacionado a serem recuperados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione uma tabela no campo **Tabela de referência primária**.
   A tabela primária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera que um registro desse tipo seja aprovado. Se você inseriu um tipo de dados no **campo de referência primário** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
6. Opcional: Se desejar, selecione uma tabela no campo **Tabela de referência secundária**.
   A tabela secundária usada no script de definição. No tempo de execução, o script espera que um registro desse tipo seja aprovado. Se você inseriu um tipo de dados no **campo de referência secundária** no contexto de registro relacionado, insira a tabela para esse tipo de dados.
7. Use o campo **Script** para definir quais registros são recuperados com base no contexto.

   No tempo de execução, o script avalia o contexto do registro atual, junto com todas as condições selecionadas, e exibe dinamicamente os registros relacionados.

8. Clique em **Enviar**.

Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos

Configure o número máximo de registros relacionados a serem exibidos na guia Registros relacionados no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_builder_admin, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como parte da configuração da página compartilhada Registros relacionados, o administrador pode definir o número máximo de registros relacionados que são exibidos na guia Registros relacionados no painel lateral contextual. Isso é definido como parte da configuração de transformação de dados do Construtor de IU. O valor padrão é 100 registros.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Minhas experiências, clique no espaço desejado.
3. No menu Página, selecione **Registro**.
   O menu Página está no canto superior esquerdo da interface do Construtor de IU.
4. Clique em **Editar no escopo original**.
5. Na lista Conteúdo abaixo do menu Página, clique no componente **da barra lateral contextual**.
6. No painel de configuração da barra lateral contextual no lado direito da interface do Construtor de IU, clique na guia Configuração.
7. Na lista Guias, clique em **Registro relacionado**.
8. Clique em **Editar conteúdo**.
9. Clique no ícone Dados na barra do lado esquerdo da interface do Construtor de IU.
10. Em Instâncias de recursos de dados locais, clique em **Pesquisar registros relacionados**.
11. Na guia Configuração do recurso de dados, insira um valor no campo **Máximo de resultados**.
12. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a Central do cliente

Forneça aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre um cliente em um local centralizado, configurando as exibições de Informações do cliente e Atividade do cliente para a Central do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Central do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente todas as informações sobre o cliente em um local central. Isso permite que eles aproximem rapidamente o problema do cliente e forneçam um serviço eficiente e compreensivo para seus clientes.

A Central do cliente consiste em duas exibições, Informações do cliente e Atividade do cliente.

Nota: Se você estiver usando Espaço do agente do CSM, a Central do cliente será exibida no registro de interação. Se você estiver usando Espaço configurável do CSM, a Central do cliente será exibida nos registros de interação, conta, contato ou consumidor. Ambas as exibições são altamente configuráveis e podem ser adaptadas para atender às necessidades do seu negócio.

Para mais detalhes, consulte Central do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**.
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente ou Central do cliente - Atividade do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração da Central do cliente

Tarefa	Descrição
Ativar Central do cliente	A aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) é ativada com a aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). A aplicação Espaço configurável do CSM é ativada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). **Nota:** A partir da versão Yokohama, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) foi movida para a versão ServiceNow Store.
Configurar a exibição de informações do cliente usando o espaço configurável do CSM	Configure a exibição das informações do cliente usando Espaço configurável do CSM.
Configurar a exibição Atividade do cliente	Configure a exibição da exibição de atividade do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar o componente Histórico do cliente	A partir da versão Yokohama, o componente Histórico do cliente exibe informações de atividade do cliente em algumas páginas de registro no espaço configurável do CSM.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Ativar Central do cliente

Ative o plug-in Central do cliente para usar a Central do cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Yokohama, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) é ativada com a aplicação Espaço configurável do CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). A aplicação Espaço configurável do CSM é ativada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

A partir da versão Yokohama, a aplicação Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) foi movida para a versão ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.sn_csm_customer_central.
3. Selecione **Ativar**.

> **Nota:** Para usar os dados de demonstração da Central do cliente, ative o plug-in Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo).

Criar dados para a Central do cliente

Ao atualizar de uma versão existente, os clientes devem executar um script de correção para criar dados para a Central do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa se aplica a clientes que estão atualizando sua versão de lançamento e instalando a Central do cliente pela primeira vez. A execução do script de correção cria dados na tabela Atividades da Central do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Selecione o script **Criar atividades para os últimos N dias de correção de dados**.
3. Selecione **Executar script de correção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar propriedades da Central do cliente

Defina de quantos dias você deseja exibir dados na Central do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade se aplica às exibições de Informações do cliente e Atividade do cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Insira o número de dias dos quais você deseja exibir dados na Central do cliente.
   O padrão é definido como 30.

Configurar a exibição de informações do cliente usando o CSM Espaço do agente

Configure a exibição das informações do cliente usando o Espaço do agente do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Informações do cliente mostra todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.

Nota: As etapas a seguir podem ser usadas para configurar a exibição de informações do cliente no CSM Espaço do agente. Este é o espaço configurado usando a interface da Now Platform.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Tarefas de configuração de informações do cliente

Tarefa	Descrição
Definir suas configurações para a exibição de informações do cliente	Configure as propriedades da Central do cliente conforme o necessário.
Configurar listas de informações do cliente	Configure as listas a serem exibidas na exibição de informações do cliente. Por exemplo, uma lista pode conter casos recentes ou interações de bate-papo recentes.
Configurar relatórios de informações do cliente	Configure quais relatórios serão exibidos na exibição de Informações do cliente.
Configurar registros de informações do cliente	Configure os registros a serem exibidos na exibição de informações do cliente. Por exemplo, um registro pode fornecer informações sobre o contato ou o consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar grupos de relatórios de informações do cliente	Configure os grupos de relatórios a serem exibidos em uma única seção na exibição Informações do cliente.
Configurar contextos de informações do cliente	Associe cada configuração de lista, registro, relatório e grupo de relatórios que você criou a um consumidor ou contexto de contato, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar listas para a exibição de informações do cliente

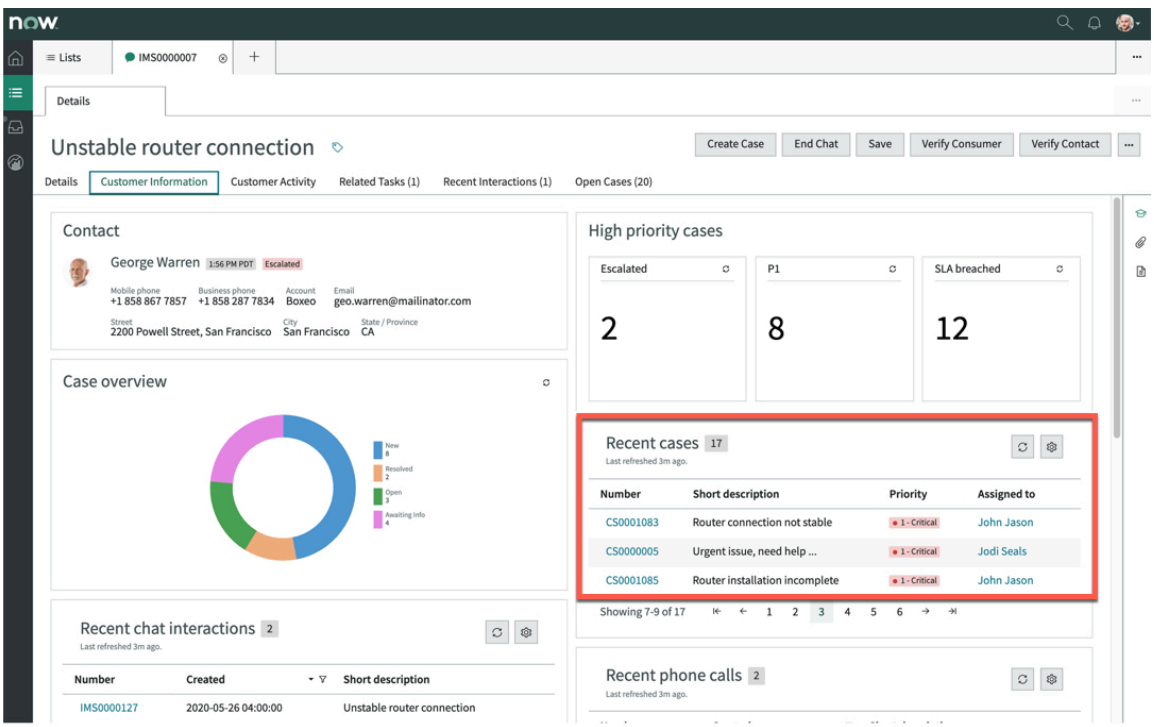
Configure listas para a exibição de informações do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas são exibidas na exibição Informações do cliente no Espaço do agente.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações da Lista**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nova descrição do campo de configurações de listas

Campo	Descrição
Título	Insira um título para a configuração da lista.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela de contexto.

Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e a lista.
	a. Para criar um novo relacionamento, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, em Novo.
	b. Insira um nome para o relacionamento.
	c. Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela de contexto de contato ou de consumidor.
	d. Em Consultas da tabela, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados.
	e. Em **Consulta com**, digite um script para especificar os registros a serem incluídos na tabela para as consultas de relacionamento. Por exemplo:
	`current.addQuery("contact", parent.sys_id);`
	`"contact" => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID.`
	`"parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record.`
	`Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.`

Exibição	Selecione o nome da exibição com o conjunto de colunas que serão exibidos na lista. Para obter informações sobre como criar uma exibição, consulte Configuração do layout de lista .
Limite da lista	Insira o número de registros a serem exibidos na lista. Você pode acessar os registros restantes usando a paginação.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar relatórios para a exibição de informações do cliente

Configure quais relatórios serão exibidos na exibição de Informações do cliente.

Tradução automática

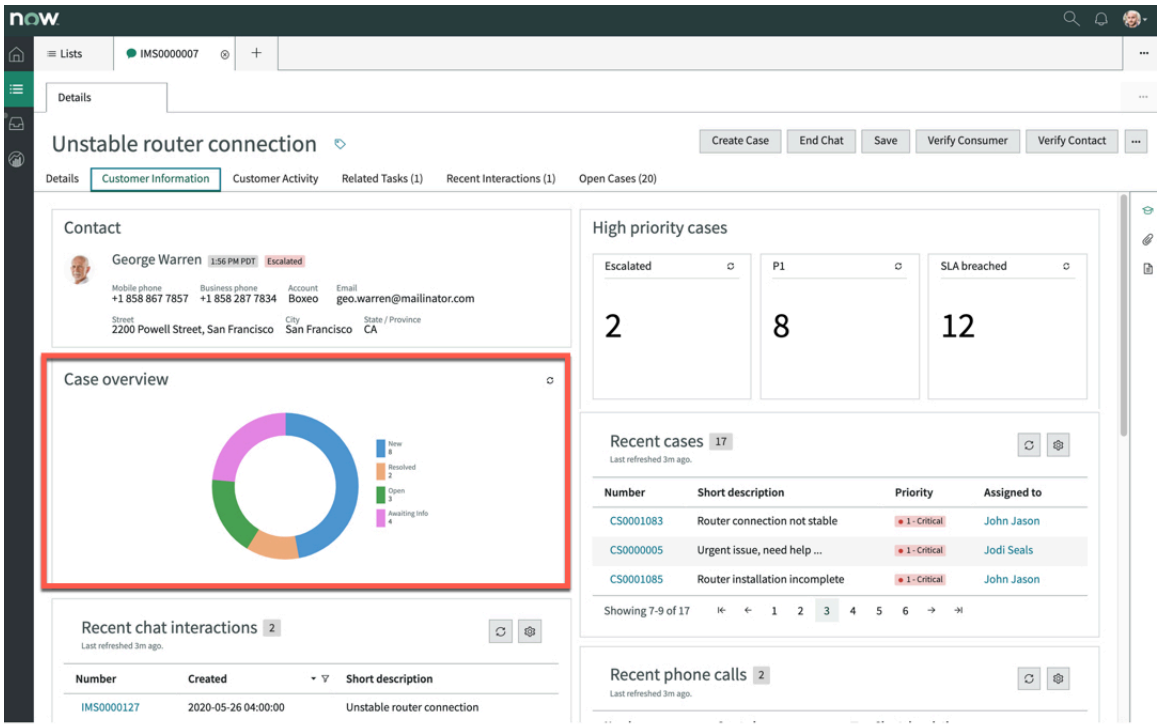
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios são exibidos na exibição Informações do cliente no Espaço do agente.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações de Relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o relatório.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela Contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser exibir todas as informações sobre o contato de um cliente.
Relatório	Selecione um relatório. **Nota:** Somente gráficos de pizza, donuts e gráficos de pontuação única são compatíveis.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	a. Para criar um novo relacionamento, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, em Novo.
	b. Insira um nome para o relacionamento.
	c. Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela de contexto de contato ou de consumidor.
	d. Em Consultas da tabela, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados.
	e. Em **Consulta com**, insira um script para criar o relacionamento entre a tabela de contexto e a tabela de relatório. Você também pode especificar quaisquer condições de filtro, se necessário. Por exemplo:
	`current.addQuery("contact", parent.sys_id);`
	`"contact" => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID.`
	`"parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record.`
	`Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.`

4. Selecione **Enviar**.

Configurar registros para a exibição de informações do cliente

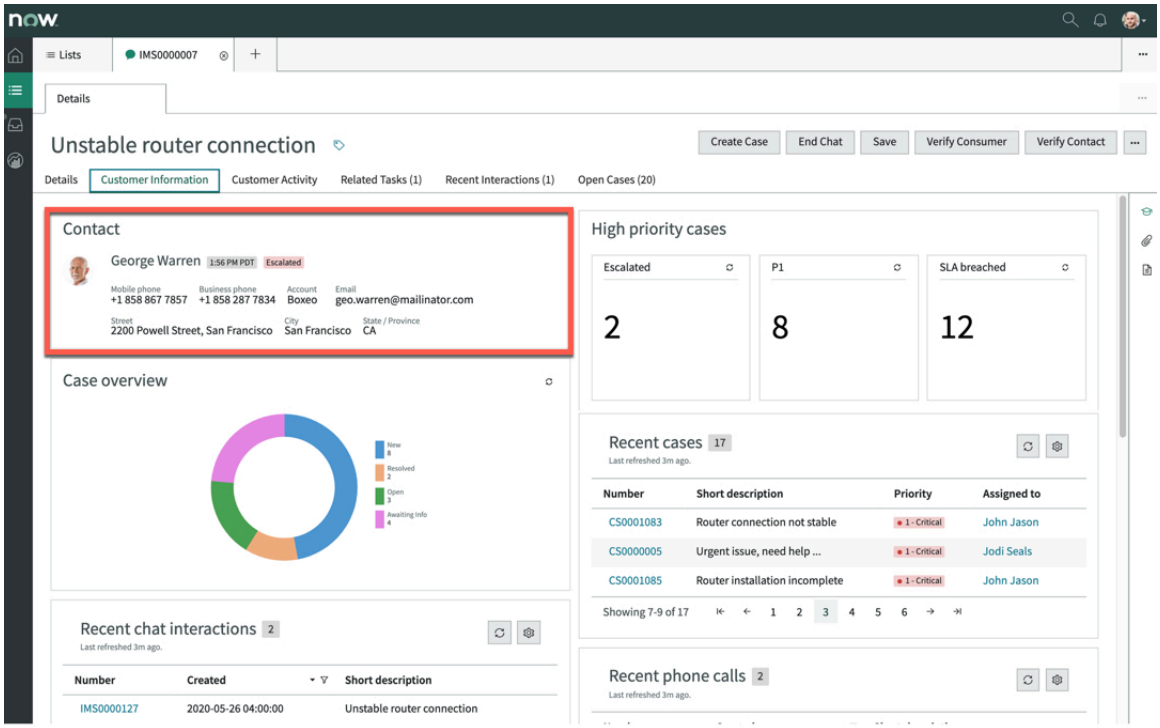
Configure os registros a serem exibidos na exibição de informações do cliente. Por exemplo, um registro pode fornecer informações sobre o contato ou o consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os registros são exibidos na exibição Informações do cliente no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações de Registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de configurações de registro

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o registro.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela Contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser exibir todas as informações sobre o contato de um cliente.
Relacionamento	Insira o relacionamento entre o contexto e o registro. **a.** Para criar um novo relacionamento, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, em Novo. **b.** Insira um nome para o relacionamento. **c.** Na tabela Aplica-se a, selecione a tabela na qual a lista aparece. **Nota:** Insira contato ou consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	d. Em Consultas da tabela, selecione a tabela da qual esta lista recupera dados.
	e. Em **Consulta com**, insira um script para criar o relacionamento entre a tabela de contexto e a tabela de registros. Você também pode especificar quaisquer condições de filtro, se necessário. Por exemplo:
	`current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);`
	`"sys_id" => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID.`
	`"parent.sys_id" => is the unique key in the contact table that holds the contact record.`
	`Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.`

Campos	Selecione os campos a serem exibidos no registro.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar grupos de relatórios para a exibição de informações do cliente

Configure os grupos de relatórios a serem exibidos em uma única seção na exibição Informações do cliente.

Antes de Iniciar

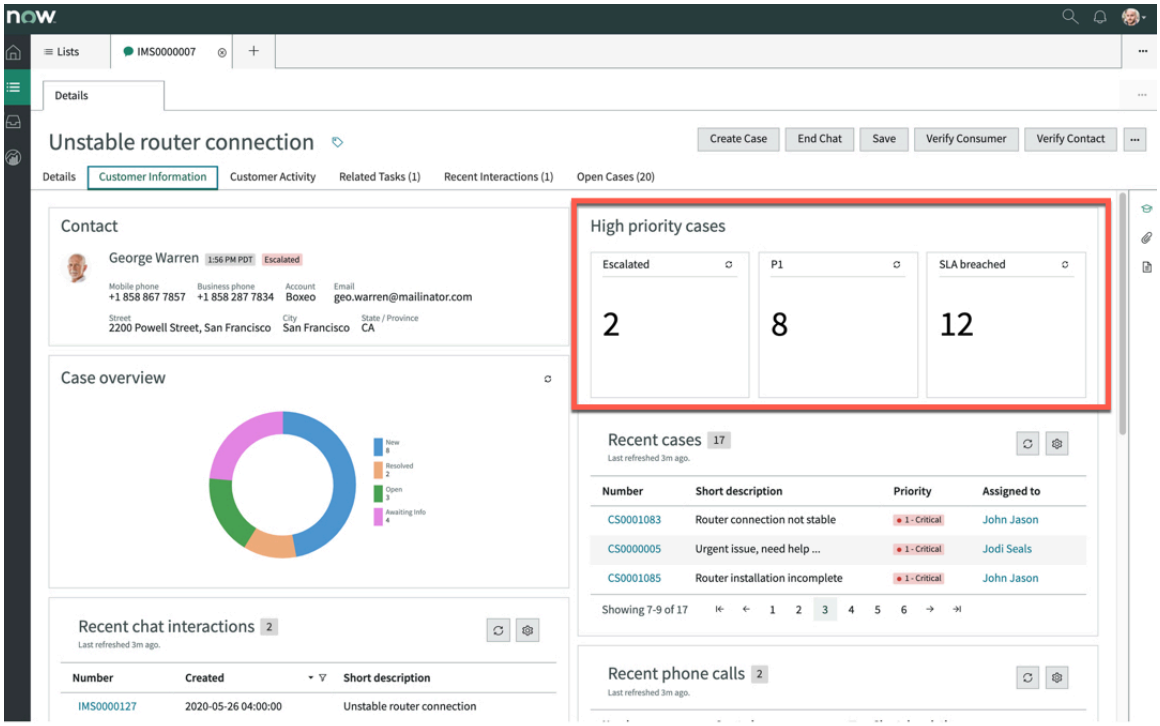
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os grupos de relatórios são exibidos na exibição Informações do cliente no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Configurações de Grupo de Relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Campos e descrições do formulário de Configurações do grupo de relatórios

Campo	Descrição
Título	Insira um título para o grupo de relatórios.
Tabela de contexto	Selecione uma tabela Contexto. **Nota:** Por exemplo, insira Contato se quiser que todas as informações sobre o contato de um cliente sejam exibidas.
Configurações de relatório	Selecione a lista de relatórios a serem exibidos no grupo.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar contextos de informações do cliente para a exibição de informações do cliente

Associe cada configuração de lista, registro, relatório e grupo de relatórios que você criou a um consumidor ou contexto de contato, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure os cartões de informações do cliente para exibir cada uma das configurações de lista, registro ou relatório de um consumidor ou contato. Cada cartão de informações do cliente corresponde a um cartão na exibição de informações do cliente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Informações do Cliente** > **Contextos de Informações do Cliente**.
2. Selecione o registro de contato ou consumidor ao qual você deseja adicionar sua configuração.
3. Na lista relacionada Cartões de informações do cliente, selecione **Novo**.
4. Adicione sua configuração para criar um cartão de informações do cliente.
5. Selecione **Enviar**.

> **Nota:** Repita essas etapas para cada configuração que você deseja adicionar ao registro de contato ou consumidor. Você também pode mudar o layout e a ordem de exibição dos cartões na exibição de Informações do cliente.

Configurar a exibição de informações do cliente usando o espaço configurável do CSM
Configure a exibição das informações do cliente usando o Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Informações do cliente mostra todos os pontos de contato que um cliente teve com uma central de contato na forma de cartões de informações.

> **Nota:** As etapas a seguir podem ser usadas para configurar a exibição de informações do cliente no Espaço do agente configurável do CSM. Este é o espaço configurado usando o Construtor de IU, introduzido na versão Quebec.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Central do cliente - Informações do cliente para CSM Espaço configurável, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Informações do cliente para tarefas de configuração do espaço configurável do CSM

Tarefa	Descrição
Definir suas configurações para a exibição de informações do cliente	Configure as propriedades da Central do cliente conforme o necessário.
Configurar listas de informações do cliente	Configure as listas a serem exibidas na exibição de informações do cliente. Por exemplo, uma lista pode conter casos recentes ou interações de bate-papo recentes.
Configurar relatórios de informações do cliente	Configure quais relatórios serão exibidos na exibição de Informações do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar cartões de contato do cliente	Configure o cartão do contato para exibir informações de contato na exibição de informações do cliente. Por exemplo, um cartão do contato pode fornecer informações sobre o contato, o consumidor ou a conta.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar a exibição Atividade do cliente

Configure a exibição da exibição Atividade do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição Atividade do cliente fornece aos agentes de atendimento ao cliente uma visão geral de todas as interações que um cliente teve com uma central de contato na forma de um feed de atividades.

Há dois painéis na exibição Atividade do cliente. À esquerda, os aspectos categorizam os pontos de contato do cliente e um agente de atendimento ao cliente pode filtrar para exibir os dados desejados. À direita, o feed de atividades exibe informações mais detalhadas sobre cada um dos aspectos em ordem cronológica reversa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Central do cliente - Atividade do cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Central do cliente - Tarefas de configuração da atividade do cliente

Tarefa	Descrição
Configurar atributos do componente	Defina os atributos do componente de exibição Atividade do cliente conforme necessário.
Configurar tipos de atividade	Crie um tipo de atividade a ser exibido no feed de atividades na exibição Atividade do cliente.
Configurar grupos de atividades	Crie um grupo de atividades e adicione tipos de atividades ao grupo de atividades.
Configurar modelos de tipo de atividade	Crie um modelo de tipo de atividade para definir como exibir os dados do tipo de atividade em cada um dos blocos de atividade no feed de atividades.
Configurar contextos de atividade	Adicione os grupos de atividades e os tipos de atividades que você criou a um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	contexto de atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações e criar aspectos para agrupar os dados.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar atributos de componente para a exibição Atividade do cliente

Defina os atributos do componente de exibição Atividade do cliente, conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Administração** > **Itens Relacionados**.
2. Selecione Atividade do cliente.
3. Selecione **Exibição avançada**.
4. Selecione a guia Atributos do componente.
5. Defina os seguintes atributos de componente, conforme necessário.

Itens relacionados, descrição do campo de propriedade de exibição avançada

Propriedade	Descrição
childFacetsListSize	Número de aspectos secundários a serem exibidos. O valor padrão é 3.
atividadesListSize	Número de atividades a serem exibidas no feed de atividades. O valor padrão é 10.

Nota: Evite fazer mudanças nos outros atributos de componente nesta lista.

Configurar tipos de atividade para a exibição Atividade do cliente

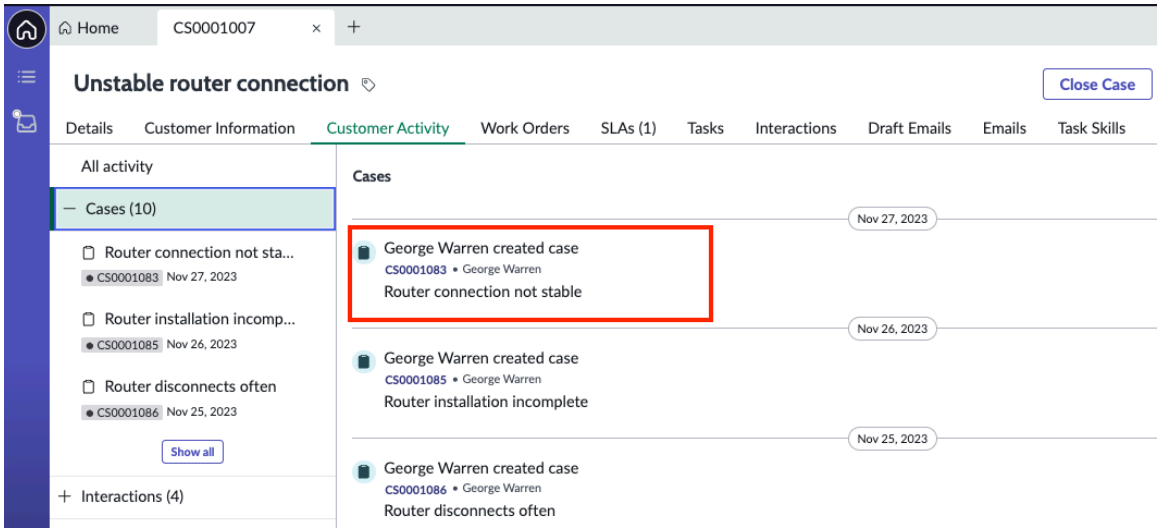
Crie um tipo de atividade a ser exibido no feed de atividades na exibição Atividade do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de atividade é uma ação que um contato ou consumidor executa. Essas ações são exibidas no feed de atividades na exibição Atividade do cliente.
Os tipos de atividade são exibidos na exibição Atividade do cliente no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Configuração de Feed** > **Tipos de Atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo Novos tipos de atividade

Campo	Descrição
Descrição resumida	Insira um nome para a atividade.
Mensagem de atividade	Insira a mensagem que será mostrada no bloco de atividades do feed de atividades. **Nota:** Se a mensagem ainda não estiver definida, você poderá criar uma mensagem. Consulte o vídeo acima para saber como criar uma mensagem.
Origem da atividade	Insira a tabela na qual a atividade é realizada. Por exemplo, se a criação de um caso for a atividade, a tabela Caso será a Origem da atividade.
Ator	Insira a pessoa que está executando a atividade.
Objeto	Selecione um Objeto, que é a chave exclusiva que identifica o objeto no qual a atividade é realizada.
Condições do filtro	Especifique qualquer condição que deva ser atendida para que a atividade seja exibida no feed de atividades.
Ativo	Desmarque a caixa de seleção **Ativo** para não exibir as atividades correspondentes a esse tipo no feed de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você desmarcar esta caixa de seleção, desmarque o aspecto correspondente. Caso contrário, o aspecto será exibido sem dados.
Verbo	Selecione um verbo que descreva a atividade realizada. **Nota:** Se o verbo ainda não estiver definido, você poderá criar um verbo. Consulte o vídeo acima para saber como criar um verbo.
Meta	Selecione a segunda pessoa envolvida na atividade. Nem todas as atividades têm uma segunda pessoa.

4. Selecione **Enviar**.

   Nota: Depois de criar um novo tipo de atividade, uma nova regra de negócio é criada.

5. Na mensagem de notificação, selecione o link para a regra de negócio.

   Nota: A regra de negócio é necessária para criar um registro em uma tabela de atividade central sempre que a ação é executada. A tabela de atividades central melhora o desempenho de renderização do feed durante o tempo de execução. Crie uma regra de negócio para cada tipo de atividade.

6. Na guia Avançado, atualize o script.
   A seguir está um script de exemplo.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
    actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "",
 "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of
 the table on which the business rules is triggered. If this business
 rule is on Case table, current will hold the GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity
 type
module: module that is configured in the Module field of the created
 activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a
 notification message will also be displayed. You can update the script
 as required.
```

Configurar grupos de atividades para a exibição Atividade do cliente

Crie um grupo de atividades e adicione tipos de atividades ao grupo de atividades.

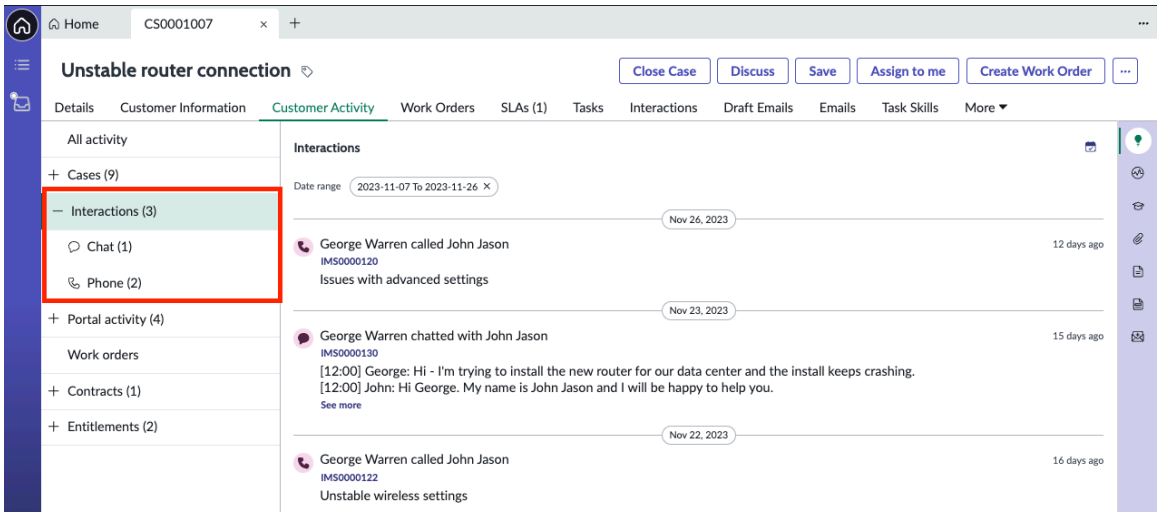
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um grupo de atividades é um agrupamento lógico de tipos de atividades. Um grupo de atividades é exibido no feed de atividades com base no aspecto selecionado.
Os grupos de atividades são exibidos na exibição Atividade do cliente no Espaço do agente.



Saiba mais sobre como configurar grupos de atividades no tutorial em vídeo a seguir.
Configurar grupos de atividades

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Configuração de Feed** > **Grupos de Atividades**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo Novos grupos de atividades

Campo	Descrição
Nome	Selecione um nome para o grupo de atividades.
Nome da tabela	Selecione a tabela que armazena o objeto no qual as atividades neste grupo são realizadas. Normalmente, é o mesmo que a Origem da atividade selecionada no Tipo de atividade.

4. Depois de criar um grupo de atividades, selecione-o na lista Grupo de atividades e adicione os tipos de atividade ao grupo.
5. Na lista relacionada Tipos de atividade, selecione **Novo**.
6. Preencha os campos, conforme o necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição do campo Novos tipos de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade que você deseja adicionar ao grupo de atividades.
Campo do grupo de atividades	Selecione o campo na tabela Origem de Atividade que identifica o objeto na tabela associada ao Grupo de Atividades.

7. Selecione **Enviar**.

Configurar modelos de tipo de atividade para a exibição Atividade do cliente

Crie um modelo de tipo de atividade para definir como exibir os dados do tipo de atividade em cada um dos blocos de atividade no feed de atividades.

Saiba mais sobre como configurar modelos de tipo de atividade no tutorial em vídeo a seguir. Configurar modelos de tipo de atividade

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir quais campos são exibidos, onde eles são exibidos no bloco e a ordem de exibição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Configuração de Feed** > **Modelos do Tipo de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, conforme o necessário.

Descrição do campo de modelos de tipo de atividade

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o modelo.
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade que será adicionado ao modelo.
Ícone	Selecione um ícone que será usado para o tipo de atividade.

4. Selecione **Enviar**.
5. Depois de criar um modelo de tipo de atividade, selecione-o na lista Modelo de tipo de atividade para configurar os campos e a ordem dos campos a serem exibidos.
6. Selecione Novo para criar campos de modelo para o tipo de atividade.
7. Preencha os campos, conforme o necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição do novo campo do modelo de tipo de atividade

Campo	Descrição
Tipo	Selecione um Tipo para determinar se você deseja selecionar campos da origem da atividade ou da tabela do grupo de atividades.
Campo	Selecione o campo que você deseja adicionar. **Nota:** Você não pode configurar campos HTML para exibição no subcabeçalho do bloco de atividades.
Mostrar rótulo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o rótulo do campo no bloco de atividades.
Posição	Selecione a Posição para determinar se o campo deve aparecer como conteúdo ou como um subcabeçalho no bloco de atividades. **Nota:** Somente um campo é exibido como conteúdo no bloco de atividade.
Ordem	Selecione a ordem em que o campo deve aparecer no bloco de atividades.
Habilitar link para o registro do grupo de atividades	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo como link para o registro do grupo de atividades.
Exibir como tempo anterior	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo no formato de tempo anterior. **Nota:** Este campo se aplica somente a campos que incluem informações de hora ou data.
Ícone do conteúdo	Ícone do conteúdo exibido em um bloco. **Nota:** Este campo só é exibido quando Conteúdo é selecionado no campo Posição.
Dica da ferramenta de conteúdo	Dica da ferramenta para o ícone exibido em um bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo só é exibido quando Conteúdo é selecionado no campo Posição.
Condição	Condição que se aplica ao campo selecionado. Por exemplo, no modelo de tipo de atividade de transcrição, você pode configurar uma condição para mostrar a transcrição quando o campo Resumo do bate-papo estiver vazio.

8. Selecione **Enviar**.

Associar grupos de atividades e tipos de atividades a contextos de atividades

Adicione os grupos de atividades e os tipos de atividades que você criou a um contexto de atividade, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Associar um grupo de atividades a um contexto de atividades

Saiba mais sobre como associar um grupo de atividades a um contexto de atividades no tutorial em vídeo a seguir.

Associar um tipo de atividade a um contexto de atividade

Saiba mais sobre como associar um tipo de atividade a um contexto de atividade no tutorial em vídeo a seguir.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contexto de atividade é a pessoa ou o usuário que está interagindo com o agente de atendimento ao cliente. Existem dois contextos de atividade predefinidos: consumidor e contato. Adicione os grupos de atividades e os tipos de atividades que você criou ao contexto de atividades, dependendo de para quem você deseja exibir as informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Atividade do Cliente** > **Contextos de Atividades**.
2. Abra o registro de contato ou consumidor ao qual você deseja adicionar sua configuração.
3. Na lista relacionada Grupos de contexto de atividade, selecione **Novo**.
4. Adicione o grupo de atividades.
5. Na lista relacionada Tipos de contexto de atividade, selecione **Novo**.
6. Preencha os campos, conforme o necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição do campo da lista relacionada de tipos de contexto de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Adicione o tipo de atividade.
Buscar de atividades	Desmarque Buscar das atividades se uma regra de negócio não estiver definida para este tipo de atividade.
Condições do filtro	Adicione critérios de filtro para aplicar condições de filtro na tabela de origem.
Campo de mapeamento de origem	Selecione o campo na tabela Origem que está relacionado ao contexto.
Campo de mapeamento de contexto	Selecione o campo na tabela Contexto para mapear para o campo selecionado no Campo **de mapeamento de origem**.
Mapeamento avançado	Selecione Mapeamento avançado e grave um script no campo **Script de mapeamento avançado** se o mapeamento de origem e de contexto não for suficiente.

7. Selecione **Enviar**.

Criar aspectos para contextos de atividade

Crie aspectos para agrupar os dados e permitir que os agentes de atendimento ao cliente filtrem e exibam os dados que desejam ver no feed de atividades.

Definir e associar aspectos a contextos

Saiba mais sobre como configurar aspectos do no tutorial em vídeo a seguir.

Antes de Iniciar

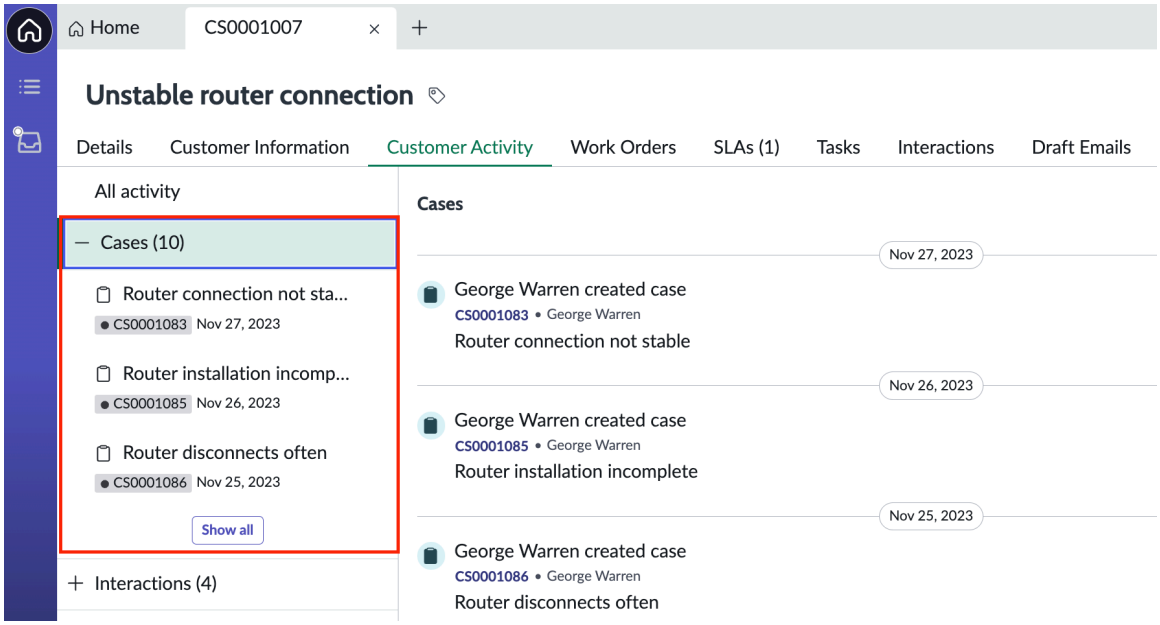
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

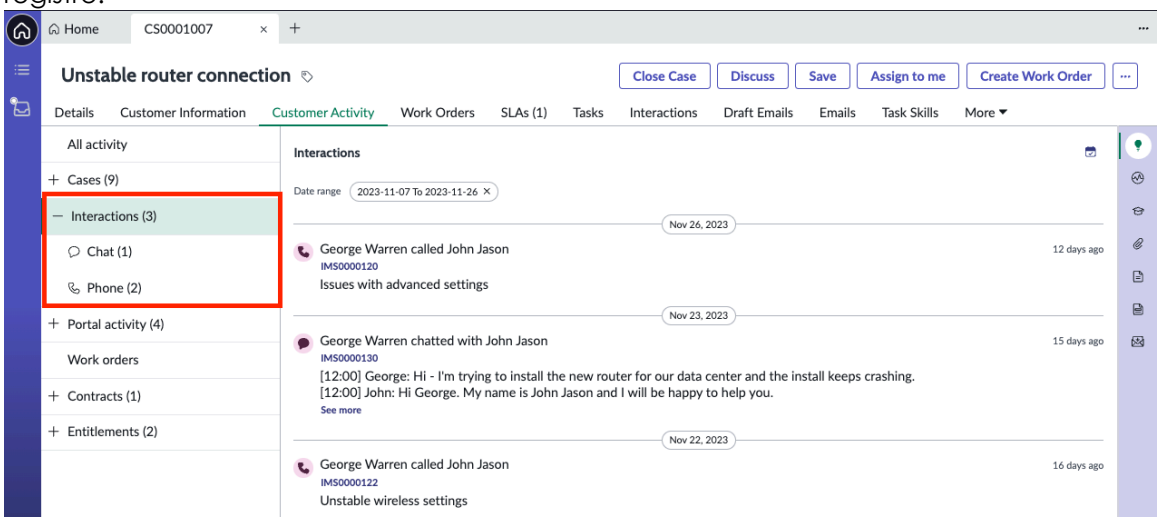
Um contexto de atividade é a pessoa ou o usuário que está interagindo com o agente de atendimento ao cliente. Existem dois contextos de atividade predefinidos: consumidor e contato. Os aspectos agrupam os dados, o que permite que os agentes de atendimento ao cliente filtrem e exibam os dados que desejam ver no feed de atividades. Cada aspecto representa um grupo de atividades.
Os aspectos são exibidos na exibição Atividade do cliente no Espaço do agente. Os aspectos dinâmicos exibem detalhes do registro associados ao aspecto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os aspectos estáticos exibem uma subcategorização dos aspectos sem nenhum detalhe de registro.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do cliente** > **Atividade do Cliente** > **Contextos de Atividades**.
2. Abra o registro de contato ou consumidor para o qual você deseja criar aspectos.
3. Na lista relacionada Aspectos, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos, conforme o necessário.

Nova descrição do campo de contextos de atividade

Campo	Descrição
Nome	Insira um Nome para o aspecto. Este é o nome do aspecto que aparece na exibição Atividade do cliente.
Grupo de contexto de atividade	Adicione um grupo de contexto de atividade para o aspecto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de aspecto	Selecione se o aspecto é dinâmico ou estático. As exibições dinâmicas registram detalhes associados ao aspecto. Estático exibe uma subcategorização dos aspectos sem detalhes de registro. Os aspectos estáticos podem ser também associados a um grupo de aspectos.
Ordem	Insira o pedido onde o aspecto deve aparecer.
Grupo de aspectos	Se você selecionou o tipo de aspecto Estático, associe o aspecto a um grupo. Se você associar o aspecto a um grupo de aspectos, esse aspecto se tornará uma subcategoria do grupo de aspectos selecionado.
Ícone	Selecione um ícone para o aspecto.
Título do aspecto	Se você selecionou o tipo de aspecto Dinâmico, selecione o campo do registro que será exibido como o título do aspecto.
Campos de aspecto	Se você selecionou o tipo de aspecto Dinâmico, selecione os campos que serão exibidos em cada registro.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar o aplicativo para celular do Atendimento ao cliente

Configure o aplicativo para celular do Atendimento ao cliente e personalize-o para os agentes que usam a instância do aplicativo em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) habilita o aplicativo Customer Service Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Studio**.
2. Na janela pop-up **Selecionar aplicação**, clique em **Atendimento ao cliente Mobile**.
   O aplicativo para celular Atendimento ao cliente é aberto no Studio, que é um criador de apps orientado. Para obter mais informações sobre como usar o Studio, ServiceNow Studio (legado) .
3. Personalize a aplicação para exibir os applets e dados desejados e configurar ações e notificações do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

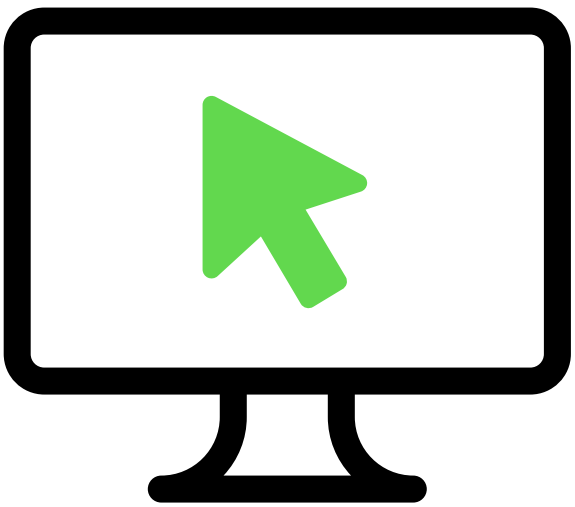
Habilitar canais de comunicação

Configure vários canais de comunicação para que os clientes possam entrar em contato com você pelos métodos preferenciais.

Canais de comunicação

Configure canais de comunicação, como e-mail, chamada, bate-papo ou mídia social.

Chat Zoom Connector



Use Chat Zoom Connector para permitir que os clientes se envolvam melhor usando as opções de compartilhamento de vídeo e tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

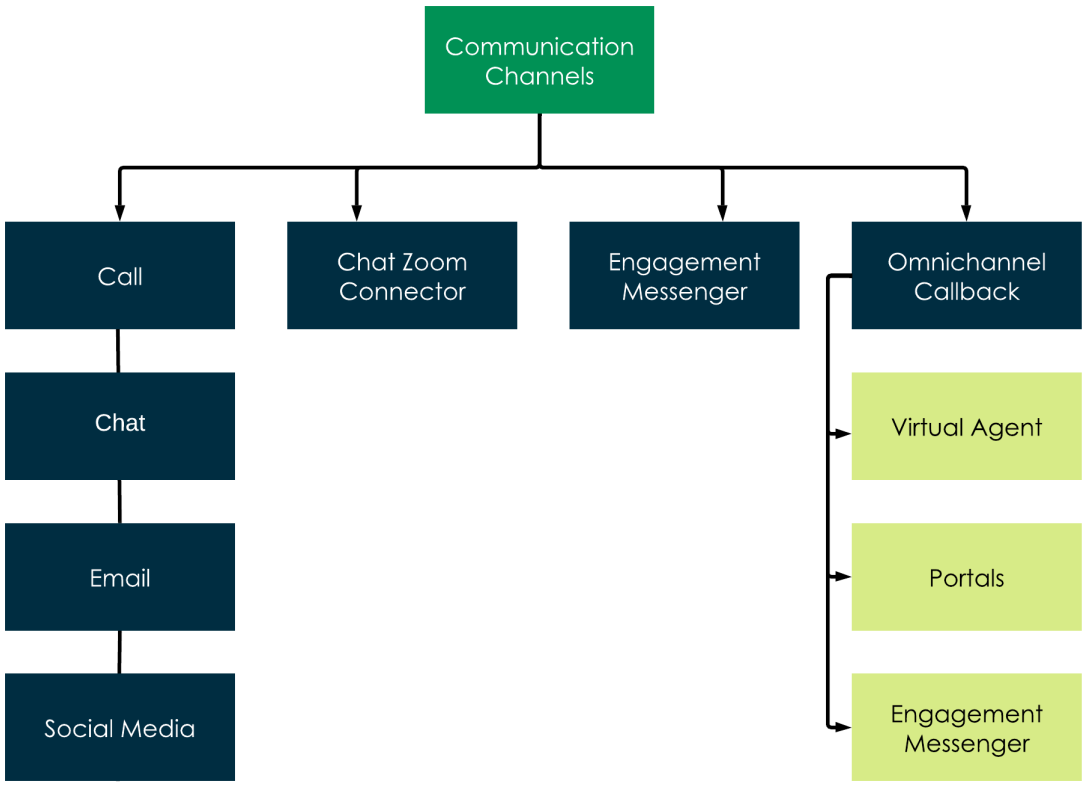
Retorno de chamada omnicanal

Configure o Retorno de chamada omnicanal do Customer Service Management para permitir que seus clientes solicitem um retorno de chamada de voz ou vídeo.

App de mensagens de interação

Configure App de mensagens de interação para permitir que os usuários encontrem as informações ou o serviço de que precisam em aplicações web de terceiros.

Visão geral dos canais de comunicação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Canais de comunicação

Configure canais de comunicação para os usuários enviarem e-mails, chamadas ou bate-papo e integrar canais de mídia social. Isso garante que os usuários possam entrar em contato com sua equipe por meio do método preferencial de assistência.

Conector do Zoom para bate-papo

Instale e configure o Conector do Zoom para bate-papo para aprimorar o envolvimento do cliente com opções de compartilhamento de vídeo e tela. Esta aplicação permite que você inicie reuniões do Zoom diretamente de um bate-papo para uma comunicação mais eficaz.

Engagement Messenger

Saiba mais sobre as fases para configurar App de mensagens de interação, depois instale e configure para acessar informações e serviços de aplicações web de terceiros por meio do portal do cliente. Essa configuração ajuda a simplificar seu fluxo de trabalho e aprimorar sua experiência.

Omnichannel Callback

Defina e configure Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management para permitir que os clientes solicitem retornos de chamada de voz ou vídeo. Personalize o recurso para atender às necessidades da sua organização, aprimorando a experiência do cliente e otimizando a eficiência da resolução de casos.

Configurar canais de comunicação

Configure canais de comunicação para fornecer aos usuários opções de e-mail, chamada ou bate-papo com suas equipes para obter ajuda. Você também pode integrar com a mídia social.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você tem as seguintes opções para configurar canais de comunicação:

Procedimento

- Configure o canal de e-mail do Atendimento ao cliente.
  Os clientes podem enviar e-mails para criar novos casos e atualizar casos atuais, bem como receber atualizações por e-mail dos agentes conforme os casos progridem. A Customer Service Management usa o recurso ServiceNow de contas de e-mail para criar e manter contas de e-mail.
  - Configure um ou mais endereços de e-mail .
  - Configure um endereço de e-mail para um produto.
  - Configurar um prefixo de linha de assunto de e-mail
  - Definir propriedades do canal de comunicação por e-mail
  - Crie um modelo de cliente de e-mail .
  - Crie mensagens rápidas .
  - Crie regras para e-mails de entrada e crie e atribua casos.
- Configure o canal telefônico do Atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os clientes externos podem entrar em contato com os agentes de atendimento ao cliente usando o canal de comunicação por telefone. A Customer Service Management usa a Integração de telefonia e computação (CTI) e o OpenFrame para fornecer suporte por telefone aos clientes, bem como a aplicação Notify e o produto Twilio Voice.

O OpenFrame está incluído no Customer Service Management. O plug-in CTI Softphone (com.snc.cti) e o plug-in Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente (com.snc.customerservice_cti_demo) devem ser ativados separadamente. O plug-in Notify (com.snc.notify) é ativado como parte do plug-in CTI Softphone.

- Configure o canal de comunicação por telefone.
- Associe um número de telefone a um fluxo de trabalho.
- Crie uma configuração do OpenFrame.

- Configure o canal de bate-papo do Atendimento ao cliente.
  O canal de comunicação de bate-papo usa o recurso de suporte do Connect para fornecer a capacidade de bate-papo do Portal de atendimento ao cliente e do Portal de atendimento ao consumidor. Você também pode habilitar o Virtual Agent para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários.
  - Configure a fila de bate-papo do atendimento ao cliente.
  - Adicione um agente ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo.
  - Ativar o Virtual Agent para CSM
  - Ativar conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente.
  - Integre o Virtual Agent do Atendimento ao cliente ao Facebook Messenger.
- Configure o recurso de integração de mídia social para oferecer suporte à resolução de casos por meio de canais de mídia social.
  - Crie um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.
  - Crie uma entrada de log de mídia social para um caso.

Configuração do canal de bate-papo

Configure o canal de bate-papo com o recurso ServiceNow® Suporte do Connect. Você também pode habilitar Virtual Agent para criar ou usar tópicos de chatbot predefinidos (conversas) para seus usuários. Você também pode dar aos usuários a opção de alternar para um atendente de um agente virtual.

Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte ao bate-papo do Atendimento ao cliente antes que possam receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pela fila de bate-papo do Atendimento ao cliente para rotear as solicitações de bate-papo.

Para obter mais informações, consulte Suporte do Connect e Virtual Agent .

Pesquisas anteriores ao bate-papo

Use pesquisas antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente. A partir das respostas recebidas, Atribuição avançada de trabalho (AWA) roteia conversas de bate-papo para filas e grupos apropriados. Antes de entrar em uma conversa de bate-papo, o agente atribuído pode revisar o contexto do problema.

Recursos anteriores ao bate-papo

As pesquisas de antes do bate-papo oferecem as seguintes vantagens que ajudam os agentes a lidar com conversas de bate-papo com eficiência:

Pesquisas de pré-bate-papo pré-configuradas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As pesquisas de antes do bate-papo determinam as perguntas de antes do bate-papo apresentadas aos usuários. As pesquisas pré-configuradas são ativadas por padrão no sistema de base, mas para evitar conflitos com configurações anteriores, os clientes que fizeram upgrade precisam ativá-las manualmente. Essas pesquisas pré-configuradas são:

- Pesquisa de pré-bate-papo CSP - Coleta informações preliminares para clientes conectados.
- Pesquisa de pré-bate-papo anônima de CSP: coleta informações preliminares de usuários que não estão conectados.

Você pode definir uma pesquisa diferente ou modificar essas pesquisas predefinidas. Para obter mais informações, consulte Criar pesquisas de bate-papo .

Encaminhando bate-papos para a fila correta

Atribuição avançada de trabalho (AWA) aproveita as informações capturadas por meio de pesquisas de antes do bate-papo para encaminhar um bate-papo para a fila certa. Para obter mais informações, consulte Filas de item de trabalho .

Identificação de tópicos relacionados ao problema do bate-papo

Quando os clientes inserem uma resposta para a pergunta padrão de antes do bate-papo "Descreva resumidamente seu problema", Compreensão da linguagem natural pode ajudar a determinar o tópico de conversa Virtual Agent apropriado. Tópicos relevantes são exibidos automaticamente para os usuários finais (solicitantes), em vez de solicitar que eles escolham em uma lista de tópicos de conversa. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de intenção do tópico de contexto .

Como configurar o pré-bate-papo se você tiver atualizado

Algumas configurações precisam ser definidas se você tiver atualizado sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Configurar pré-bate-papo após o upgrade.

Plug-ins

Você deve ativar os plug-ins Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) e Glide Conversation Server (com.glide.cs). Para ativar os plug-ins, consulte Ativação de um plug-in .

Informações relacionadas

Pré-bate-papo do Portal de atendimento ao consumidor

Configurar a fila de bate-papo do atendimento ao cliente

Defina os agentes de atendimento ao cliente, as mensagens de bate-papo padrão, a programação e o caminho de escalação para a fila de bate-papo do atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O canal de comunicação de bate-papo Customer Service Management usa o recurso ServiceNow Suporte do Connect .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Administração** > **Filas**.
2. Selecione **Atendimento ao cliente** na lista Filas de bate-papo.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de filad de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila.
Ativo	Não usado no Connect.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido.
Tempo médio de espera	Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente.
Confirmar problema	Não usado no Connect.
Escalar para	Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas.
Resposta inicial do agente	Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.**
Indisponível	Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia.
Questão	Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?**
Programação	Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário programado.

4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Suporte do Connect

Ativar o Virtual Agent para CSM

Ative o Virtual Agent para CSM para usar os tópicos predefinidos do Virtual Agent para atendimento ao cliente (conversas de chatbot) projetados para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento.

Antes de Iniciar

O plug-in do Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) deve ser ativado. Se o Virtual Agent não estiver ativado no momento, entre em contato com ServiceNow para ativá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

Ative o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent) para acessar os tópicos predefinidos do Atendimento ao cliente.

Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente

As conversas predefinidas do chatbot do Virtual Agent para atendimento ao cliente permitem que seus clientes obtenham ajuda com o produto. A integração de modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU) aos tópicos de chatbot do Virtual Agent permite que os chatbots analisem, entendam e conduzam o usuário até o tópico correto com base na intenção inferida.

Um tópico de conversa define o diálogo entre o Virtual Agent (chatbot) e o usuário para atingir um objetivo específico.

Ativação de conversas do Virtual Agent

O administrador do sistema ou um administrador do Virtual Agent deve fazer o seguinte para habilitar as conversas do chatbot:

- Habilite o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
- Habilite o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent).
- Publique os seguintes tópicos e blocos de tópicos predefinidos somente leitura do chatbot do Virtual Agent:

  Nota: Você pode duplicar um tópico e personalizá-lo.

  - Verificar o status do caso (modelo)

    Os usuários podem pesquisar casos e verificar o status de um caso existente.

  - Obter ajuda com um produto (modelo)

    Os usuários podem obter ajuda sobre um problema com um produto, pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou criar um caso para o problema.

  - Obter ajuda (modelo)

    Este tópico é para usuários que não estão conectados e desejam bater papo anonimamente. Os usuários podem usar palavras-chave e pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou optar por serem transferidos para um atendente. Você pode integrar este tópico com a integração de mensagens do Virtual Agent - Facebook para habilitar o bate-papo usando seu aplicativo de mensagens.

  - Obter ajuda com um pedido (modelo)

    Os usuários podem obter ajuda sobre um problema com um pedido existente, pesquisar artigos de conhecimento relevantes ou criar um caso para o problema.

  - Enviar solicitação (modelo)

    Os usuários podem enviar uma solicitação para pesquisar e usar um dos itens do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar Caso

  Cria um caso a partir do Virtual Agent quando nenhum tópico relevante para o problema que você tem é exibido.

- Atualizar Caso

  Os usuários podem atualizar um caso no Virtual Agent.

Seus usuários podem executar os tópicos publicados em seu cliente de suporte por bate-papo.

Ativação de conversas do Virtual Agent com NLU

- O plug-in Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.nlu) é habilitado automaticamente quando você habilita o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (com.sn_csm.virtualagent).

  Depois de habilitar o plug-in, você pode exibir as seguintes intenções somente leitura para o NLU do Atendimento ao cliente para modelos de VA no Studio:

  - CheckCaseStatus
  - Obter ajuda
  - ObterAjudaComProduto
  - ObterAjudaComOrdem
  - EnviarSolicitação

  Cada intenção corresponde a um tópico de chatbot. Para personalizar uma intenção, você pode importar uma intenção existente do NLU do Atendimento ao cliente para o modelo Virtual Agent e vincular o modelo de NLU à intenção associada ao tópico .

- Habilite o ServiceNow NLU nas configurações gerais .

Informações relacionadas

Obter ajuda para usar conversas do Virtual Agent

Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent

Integrar Atendimento ao cliente Virtual Agent com Facebook Messenger (legado)

Integre o Atendimento ao cliente Virtual Agent ao Facebook Messenger para habilitar conversas de bot no Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

- Instale o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
- Instale o plug-in Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente (com.sn_csm.virtualagent).
- Certifique-se de que Virtual Agent esteja integrado a Facebook Messenger.
- Verifique se você tem o token e o segredo do Messenger.

Para obter informações sobre como integrar o Virtual Agent com Facebook Messenger e para recuperar o token e o segredo do Messenger, consulte Configuração da integração do Virtual Agent para aplicativos de mensagens do consumidor .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com esta integração, você pode obter ajuda usando Virtual Agent conversas de chatbot. Para obter mais informações sobre como obter ajuda, consulte Atendimento ao cliente Virtual Agent Conversas.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do`
2. Selecione **sample-fb-messenger-app**.
   Você precisa estar na aplicação **Conversas do Virtual Agent para atendimento ao cliente** para editar o registro.
3. No campo **ID da página do Messenger**, insira a ID da página do Facebook da sua empresa.
4. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar**.
5. No campo **Autenticação do provedor**, clique no ícone de informações e abra o registro **Autenticação de mensagem** :
   - Vá para o campo **Criação de mensagem de saída**, clique no ícone de informações e abra o registro **de Verificação de token**.
   - No campo **Token**, insira o token da aplicação Messenger.
   - Clique em **Atualizar**.
6. No registro **de Autenticação de mensagem** :
   - Vá para o campo **Verificação de mensagem de entrada**, clique no ícone de informações e abra o registro **Verificação de mensagem de hash**.
   - No campo **Segredo**, insira o segredo do aplicativo de mensagens.
   - Clique em **Atualizar**.

Configurar pré-bate-papo após o upgrade

Se você tiver atualizado, algumas configurações precisarão ser definidas para usar o pré-bate-papo com eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como usar pesquisas de antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente, consulte Pesquisas anteriores ao bate-papo. Se você tiver atualizado, deverá ajustar manualmente algumas configurações para usar o pré-bate-papo com mais eficiência.

Procedimento

1. Torna ativas as pesquisas de antes do bate-papo predefinidas.
   a. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Pesquisa Antes do Bate-papo**.
   b. Selecione a Pesquisa de pré-bate-papo CSP, que coleta informações preliminares para clientes conectados.
   c. No formulário, selecione **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Enviar**.

e. Repita este processo para a Pesquisa de pré-bate-papo anônima CSP, que coleta informações preliminares para usuários que não estão conectados.

2. Desabilite a exibição do widget de bate-papo baseado em formulário legado no cabeçalho do portal.

a. Digite *sys_properties_list.do* da sua instância.

b. Pesquise pela propriedade *csp.legacy_chat*.

c. Defina a propriedade valor como **true**.

d. Clique em **Atualizar**.
A opção **Bate-papo** do cabeçalho do portal está desabilitada.

3. Inclua o widget de bate-papo para aparecer na página do Portal de atendimento ao consumidor.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.

b. Clique em **Bate-papo CSP**.

c. Selecione **Ativo**.

d. Clique em **Enviar**.
O ícone Abrir janela de bate-papo que os clientes podem usar para iniciar a pesquisa de antes do bate-papo e se conectar com um agente aparecerá no cabeçalho do portal.

Configuração do canal de e-mail

Você pode configurar um canal de e-mail para criar interações ou casos a partir de e-mails de entrada. Interação por e-mail cria interações a partir de e-mails. E-mail para caso cria automaticamente casos a partir de e-mails. O processo de configuração envolve a configuração de propriedades de e-mail, a definição de fluxos e a configuração de notificações.

Interação de e-mail

Interação por e-mail cria uma interação a partir do e-mail do cliente. Ele associa a conversa por e-mail entre o agente e o cliente ao registro de interação. Se a solicitação do cliente exigir investigação e resolução, um caso será criado. Posteriormente, a comunicação por e-mail é rastreada por meio do registro de caso.

E-mail para caso

O e-mail para caso cria casos a partir de e-mails de entrada do cliente para simplificar o acompanhamento e a resolução de problemas.

Interação por e-mail

Assim como os canais de bate-papo e telefone, Interação por e-mail permite que os agentes gerenciem conversas por e-mail com clientes usando registros de interação. Os agentes podem criar casos quando uma investigação mais aprofundada for necessária. Essa abordagem reduz casos desnecessários e fornece um design consistente para interações omnicanal.

Para habilitar Interação por e-mail para Customer Service Management (CSM), configure as propriedades do sistema e defina fluxos para processar e-mails de entrada. Esses fluxos determinam como os e-mails são convertidos em interações e, se necessário, em casos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, habilitar notificações para interações ajuda a manter os agentes informados sobre as respostas de e-mail recebidas do cliente, fornecendo respostas oportunas às consultas do cliente.

Ativação do Interação por e-mail para CSM

Ative o plug-in Interação por e-mail para CSM (sn_eaai_csm) para clientes novos ou existentes CSM. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os fluxos são implantados com Interação por e-mail para CSM e são habilitados por padrão para novos clientes CSM. Os fluxos não são habilitados por padrão para clientes CSM existentes. Para ativar manualmente os fluxos, ative um fluxo para interação por e-mail para CSM

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   A caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação é exibida.
2. Encontre o Interação por e-mail para CSM usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   O app está disponível na seção Aplicações da Store.
3. Inicie o processo de instalação selecionando **Instalar**.
   A caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação é exibida.
4. Revise os detalhes da instalação.
5. Verifique se a opção **Instalar agora** está selecionada.
6. Opcional: Se você quiser obter os dados de demonstração, marque a caixa de seleção Carregar **dados de demonstração**.
7. Selecione **Instalar**.

Resultados
O plug-in Interação por e-mail para CSM foi instalado com sucesso.

Exibir o canal de serviço configurado com Interação por e-mail para CSM

Exiba o canal de serviço configurado durante a instalação da aplicação Interação por e-mail para CSM. Este canal de serviço facilita o roteamento de interações de e-mail por meio do Advanced Work Assignment.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço**.
2. Exiba o canal de serviço **de e-mail**.

Configurar interações de e-mail de rota do Advanced Work Assignment

Configure o Advanced Work Assignment (AWA) para rotear interações de e-mail automaticamente para seus agentes, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **e-mail** do canal de serviço é configurado durante a instalação da aplicação Interação por e-mail para CSM. Se você quiser criar canais de serviço para e-mail, siga o procedimento.

Você pode usar o recurso Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir automaticamente itens de trabalho a usuários com base em sua disponibilidade e capacidade.

O AWA atribui itens de trabalho usando grupos de atribuição, portanto, é importante que os usuários e grupos estejam configurados corretamente.

- Determine o grupo de atribuição a ser usado na configuração do canal de serviço do AWA e adicione usuários a esse grupo.
- Confirme se os usuários têm pelo menos uma das funções: sn_customerservice.consumer_agent ou sn_customerservice_agent.

A configuração de um canal de serviço envolve várias etapas, que são detalhadas no procedimento. Depois que a configuração do canal de serviço estiver concluída, você poderá usar o AWA para atribuir interações de e-mail recém-criadas que não estejam atribuídas ou que atendam às condições especificadas no canal de serviço.

Procedimento
1. Crie o canal de serviço de e-mail.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de Serviço** > **Novo(a)**

b. Preencha os campos no formulário Canal de serviço.

Formulário do canal de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal de serviço que você está configurando. Por exemplo, Custom-Email.
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do usuário. O campo **Pedido na caixa de entrada**é um tipo de campo de número inteiro. Este campo pode armazenar números inteiros.
Aplicação	Nome da aplicação. Para o canal de interação por e-mail, selecione Interação por e-mail para CSM.
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço.
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço. Para rotear interações de e-mail, selecione a tabela Interação.
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário ao qual o item está atribuído. Para a tabela Interação, este campo é o campo **Atribuído a** (assigned_to).
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição ao qual o item está atribuído. Para a tabela Interação, este campo é o campo **Grupo de atribuição**.
Condição avançada	Condições avançadas que se aplicam ao canal.
Tamanho do item de trabalho padrão	Quantidade de capacidade de um usuário que será usada se este item de trabalho for atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). O padrão para este campo depende do tipo de item de trabalho.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do usuário.

c. Selecione **Enviar**.

O sistema adiciona o canal de interação por e-mail à lista Canais de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar ou configurar um canal de serviço .

2. Configure o layout do cartão da caixa de entrada de interação por e-mail.

Nota: Os layouts de caixa de entrada são configurados durante a instalação da aplicação Interação por e-mail para CSM.

Se você quiser criar layouts de caixa de entrada, siga o procedimento em Criar ou modificar um layout de caixa de entrada para o Canal de serviço **de e-mail**, disponível por padrão, ou o Canal de serviço **de e-mail personalizado**.

3. Crie uma fila para o canal de serviço de interação por e-mail.

a. Na lista relacionada Fila do canal de serviço, selecione **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fila

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila. Por exemplo, Fila de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve explicação da fila. Por exemplo, "Atribuir interações de e-mail a usuários de front-office".

Para obter mais informações sobre como configurar uma fila, consulte Criação de fila de item de trabalho .

c. Selecione **Enviar**.

4. Crie uma regra de atribuição para a fila.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Regras de atribuição**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Descrição do novo campo de regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição. Por exemplo, Atribua as interações de e-mail com base nesta configuração.
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione **Maior capacidade**, que roteia um item de trabalho para o usuário que tem maior disponibilidade para lidar com o trabalho.
Permitir que os agentes rejeitem	Opção para permitir que os agentes rejeitem itens de trabalho na caixa de entrada.

Para obter mais informações sobre como criar uma regra de atribuição, consulte Configuração de regras de atribuição de agentes .

5. Crie um grupo para a fila.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Grupos.**

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Grupo, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre como criar um grupo, consulte Criação ou mudança de grupos para filas do Atribuição avançada de trabalho .

d. Selecione **Enviar**.

e. Selecione o grupo para exibir o formulário Grupo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários ao grupo.

Os usuários que você adiciona ao grupo da fila de Atribuição de interação por e-mail exigem as funções.

- Agente do cliente (sn_customerservice_agent)
- Agente do consumidor (sn_customerservice.consumer_agent)
- Agente do AWA (awa_agent)

6. Associe a regra de atribuição à fila.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.

b. Selecione a fila.
Por exemplo, Fila de e-mail.

c. Na lista relacionada Qualificação de atribuição no formulário Fila, selecione **Novo**.

d. No campo **Regra de atribuição de agente**, selecione a regra de atribuição.

e. No campo **Grupos**, selecione o grupo de atribuição.

f. Selecione **Enviar**.

7. Ative o canal de serviço.

a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

b. Selecione o estado de presença **Disponível**.

c. Adicione o canal de serviço de e-mail à coluna **Selecionado**.

d. Selecione **Atualizar**.

Resultados

Depois que o canal de serviço for ativado, você poderá usá-lo para atribuir itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço .

Criação de fluxos para e-mails de entrada que criam e atualizam interações

Os fluxos de e-mail padrão estão disponíveis depois que você ativa a aplicação Interação por e-mail para CSM. Habilite os fluxos de e-mail para ativar o processamento de e-mail para criação automática e interações de atualização.

- **Criar interação a partir de e-mail**: cria uma interação do tipo E-mail para cada novo e-mail de entrada de um cliente.
- **Atualizar interação a partir do e-mail**: atualiza a interação com o e-mail de resposta recebido do cliente.

  Se um e-mail de resposta for recebido em uma interação encerrada, uma nova interação do tipo E-mail será criada. Inclui o link para a interação encerrada anterior.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Atualizar caso por meio de resposta para Eaal**: atualiza o registro do caso com o e-mail de resposta recebido do cliente sobre o caso.

  Este fluxo criará uma interação do tipo E-mail se um e-mail de resposta for recebido no registro de caso encerrado. A nova interação inclui um link para o caso encerrado.

Como alternativa, os clientes podem usar Ações de entrada para criar e atualizar interações de e-mail.

A ordem de execução dos fluxos de entrada tem uma precedência maior sobre as ações de entrada, o que significa que, quando um fluxo de e-mail é executado, ele ajuda a impedir a execução de ações de entrada.

Ativar um fluxo para Interação por e-mail para CSM

Ative fluxos para clientes que tenham a aplicação Interação por e-mail para CSM configurada, permitindo uma automação eficiente do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para novos CSM clientes, os fluxos são ativados por padrão. Os clientes CSM existentes devem ativar os fluxos relacionados à interação por e-mail e desativar os fluxos relacionados ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Abra um fluxo a partir dos fluxos disponíveis.
   - Criar interação a partir de e-mail
   - Atualizar interação a partir do e-mail
   - Atualizar caso por meio de resposta para Eaal
3. Ative o fluxo selecionado selecionando **Ativar**.

Resultados
Todos os fluxos disponíveis estão ativados.

Definir um fluxo personalizado para criar ou atualizar interações de e-mail

Defina processos de negócios relacionados a e-mail usando Workflow Studio. Essa ferramenta permite que você gerencie e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual sem precisar projetar ou solicitar scripts complexos.

Criação de uma interação

Crie um registro de interação para capturar detalhes do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin, awa_agent, sn_customerservice_consumer_agent ou sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Criar um fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Flows** (Fluxos).

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione **Fluxo**.

d. No campo **Nome do fluxo**, insira o nome do fluxo.

e. Selecione o escopo da aplicação na lista Aplicações.

f. No campo **Descrição**, insira a descrição.

g. Selecione **Mostrar propriedades adicionais**.
Para saber mais sobre propriedades adicionais, consulte Criar um fluxo no Workflow Studio .

h. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).

3. Crie um gatilho.

a. Selecione **Adicionar um gatilho**.

b. Pesquise e selecione **Aplicação**.

c. Selecione **E-mail de entrada**.

d. Selecione Condições de e-mail com o operador **AND**.

- Selecionar **tipo** é **recebido**.
- Selecione **O tipo de recebimento** é **Novo**.

e. Deixe o tipo de registro de resposta em branco.

f. Clique em **Done** (Concluído).

4. Selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** e selecione uma das seguintes opções.

- Ação
- Lógica de fluxo
- Subfluxo

Nota: Depois de criar entradas de ação, você pode selecionar várias ações usando **Selecionar vários**.

5. Opcional: Adicionar manipulador de erros.

a. Para habilitar o tratamento de erros, deslize o botão de alternância **ERROR HANDLER**.

b. Selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** e selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ação
- Lógica de fluxo
- Subfluxo

6. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Selecione **Ativar**.
9. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar**.

Informações relacionadas

Criar um fluxo no Workflow Studio

Atualizar uma interação

Modifique os registros de interação existentes, verificando se todos os detalhes de comunicação por e-mail estão atualizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin, awa_agent, sn_customerservice_consumer_agent ou sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Criar um fluxo.
   a. Selecione **Flows** (Fluxos).
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione **Fluxo**.
   d. No campo **Nome do fluxo**, insira o nome do fluxo.
   e. Selecione o escopo da aplicação na lista Aplicações.
   f. No campo **Descrição**, insira a descrição.
   g. Selecione **Mostrar propriedades adicionais**.
   Para saber mais sobre propriedades adicionais, consulte Criar um fluxo no Workflow Studio .
   h. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).
3. Crie um gatilho.
   a. Selecione **Adicionar um gatilho**.
   b. Pesquise e selecione **Aplicação**.
   c. Selecione **E-mail de entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione Condições de e-mail com o operador **AND**.

- Selecionar **tipo** é **recebido**.
- Selecione **O tipo de recebimento** é **Resposta**.

e. Deixe o tipo de registro de resposta em branco.

f. Clique em **Done** (Concluído).

4. Selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** e selecione uma das seguintes opções.

- Ação
- Lógica de fluxo
- Subfluxo

Nota: Depois de criar entradas de ação, você pode selecionar várias ações usando **Selecionar vários**.

5. Opcional: Adicionar manipulador de erros.

a. Para habilitar o tratamento de erros, deslize o botão de alternância **ERROR HANDLER**.

b. Selecione **Adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo** e selecione uma das seguintes opções.

- Ação
- Lógica de fluxo
- Subfluxo

6. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.

7. Selecione **Save** (Salvar).

8. Selecione **Ativar**.

9. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione **Ativar**.

Informações relacionadas

Criar um fluxo no Workflow Studio

Propriedades do sistema para configurar Interação por e-mail

Você pode gerenciar determinados fluxos de trabalho com base nas propriedades do sistema, como habilitar ou desabilitar a criação de interações de e-mail para usuários convidados. Você pode definir um período de inatividade após o qual as interações de e-mail são encerradas automaticamente.

Navegue até**Todos>Propriedades do sistema>Todas as propriedades**.

Como alternativa, em sua instância, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e personalize as Interação por e-mail propriedades do sistema.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para Interação por e-mail

Propriedade	Descrição
sn_eaai_csm.create_interaction_for_non_matched_user	Habilite ou desabilite a criação de interação para um usuário não correspondente. • Tipo: booliano (verdadeiro | falso) • Valor: verdadeiro • Local: **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades**.
sn_eaai_csm.period_of_customer_inactivity_to_close_interaction	Defina o período de inatividade (em dias) após o qual uma interação será encerrada se nenhum e-mail for recebido do cliente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 5 • Local: **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades**.

Configurar uma notificação contínua para interações de e-mail

Configure uma notificação contínua para interações de e-mail. Configure o item de menu contínuo na barra de ferramentas no CSM Espaço configurável para agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
2. Na seção Canais de serviço, na lista Disponível, selecione **E-mail** (ou um canal de e-mail personalizado) e **Bate-papo – Assíncrono**.
3. Adicione os itens selecionados à lista Selecionada.
4. Selecione **Atualizar**.

Permitir que os agentes respondam aos clientes com o histórico de atividades de e-mail

Permita que os agentes respondam aos clientes com o histórico de atividades de e-mail, que é criado pela incorporação de um script de e-mail em um modelo de cliente de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Exibir **resposta por e-mail para o cliente**.
3. Selecione **Resposta por e-mail para o cliente**.
4. No campo **HTML do corpo**, insira `<div id="collapsible-content"> ${mail_script:get_email_interaction_activity_history_for_reply}</div>`. Este script, get_email_interaction_activity_history_for_reply (disponível por padrão), recupera e formata o histórico de atividades de e-mail, adicionando-o ao cliente de e-mail no Espaço do agente. O conteúdo está oculto atrás de reticências em um marcador DIV com o ID "conteúdo-recolhível".

   O número de e-mails no histórico de atividades corresponde ao valor definido na propriedade do sistema, number_of_activities_in_notification.

   Nota: Você também pode criar um modelo de cliente e mapeá-lo para a tabela de interação. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de cliente de e-mail .

Configurar notificações por e-mail para uma interação

Configure a notificação por e-mail para determinar se elas devem ser enviadas para o contato, consumidor ou convidado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Notificações por e-mail que estão disponíveis por padrão:

- Interação criada para o consumidor
- Interação criada para o convidado
- Interação criada para contato

Você pode personalizar a notificação existente ou criar uma notificação. Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail e via SMS .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione o ícone Mostrar linha de pesquisa de coluna ( ).
3. Na coluna **Nome**, pesquise qualquer uma das notificações a seguir.
   - Interação criada para o consumidor
   - Interação criada para o convidado
   - Interação criada para contato
4. Se você quiser desabilitar as notificações, atualize **Ativo** para Falso.
   a. Selecione **aqui**.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Se você quiser incluir conteúdo diferente, atualize o modelo de e-mail.
   a. Selecione **Conteúdo**.
   b. No campo **Modelo de e-mail**, remova o modelo existente.
   c. Pesquise e selecione o modelo de e-mail.
   Como alternativa, no campo **Mensagem HTML**, insira o conteúdo do modelo de e-mail.
   d. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As notificações por e-mail estão desabilitadas para contato, consumidor ou convidado.

Habilitar ações recomendadas para uma interação de e-mail

Ajude o agente a encontrar recursos relevantes com base no contexto de um e-mail, habilitando as ações recomendadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Configuração da Ações recomendadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione**Contexto de interação do CSM**.
3. Defina a coluna **Ativa** como verdadeira.

Personalizar a experiência de interação por e-mail

Personalize a página de registro de interação de e-mail no Construtor de IU para agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre o Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Experiências**.
3. **Espaço configurável do CSM/FSM** na lista ou pesquise por `Espaço configurável do CSM/FSM`
4. Navegar até **Páginas e variantes** > **Registro** > **Página de interação de e-mail**.
5. Selecione o ícone Abrir menu ( ).
6. Selecione **Duplicar variante**.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma variante de página .
7. Na tela Conte-nos sobre sua variante, insira `Página de interação de e-mail personalizada` no campo **Nome**.

   Nota: Não altere o campo **Condições**.

8. Selecione **Criar**.
   A variante Página é aberta.
9. Selecione a guia **Configurações**.
10. Insira um valor mais baixo no campo **Ordem**.
    Por exemplo, -1100.
11. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

Você pode personalizar a página no Construtor de IU.

E-mail para caso

Configure endereços de e-mail que os clientes possam usar para enviar casos para sua equipe. Para ajudar a direcionar casos para equipes específicas, você pode designar endereços de e-mail para produtos específicos. Enquanto os agentes trabalham nos casos, eles também podem enviar e-mails aos clientes com atualizações e soluções propostas.

Customer Service Management usa a aplicação Contas de e-mail para criar e manter contas de e-mail. O administrador do sistema pode criar vários endereços de e-mail de entrada que os clientes podem usar para se comunicar com os agentes de atendimento ao cliente. O administrador do sistema também pode criar um endereço de e-mail de saída.

Depois que os endereços de e-mail de entrada e de saída são criados, o administrador do sistema pode definir as seguintes propriedades para o canal de comunicação por e-mail:

- Estabeleça um dos endereços de e-mail de entrada para criar um caso automaticamente.
- Habilite um prefixo para incluir na linha de assunto de um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso.
- Crie casos para clientes que não estão no sistema no momento.

O administrador do sistema também pode criar uma configuração de canal para associar qualquer um dos endereços de e-mail de entrada a produtos específicos.

Informações relacionadas

Configurar um endereço de e-mail para um produto

Contas de e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um endereço de e-mail para um produto

Configure um endereço de e-mail que crie um caso para um produto específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma configuração que vincule um produto a um endereço de e-mail específico. Esta configuração é criada na tabela Configuração de canal (sn_customerservice_channel_config).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Canais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configurações de canal, preencha os campos.

Formulário Configurações de canal

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de e-mail.
Tipo de Canal	Tipo de configuração. Defina este campo como **E-mail**
Produto	Modelo de produto associado a esta configuração de e-mail.
Ativo	Opção para ativar a configuração de e-mail.
Endereço de e-mail	Endereço de e-mail para esta configuração. Insira um dos endereços de e-mail de entrada que o administrador criou usando a aplicação Contas de e-mail.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar um prefixo de linha de assunto de e-mail

Configure um prefixo para incluir em uma linha de assunto de e-mail que cria um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. No campo **Formato de prefixo do assunto do e-mail para novo caso**, insira o prefixo. O prefixo padrão é **Caso:**.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Propriedades de e-mail do Atendimento ao cliente

Usuários com a função de administrador do sistema podem definir várias propriedades para o canal de comunicação de e-mail Customer Service Management.

Depois de criar os endereços de e-mail de entrada e de saída que os clientes usam para se comunicar com os agentes de atendimento ao cliente, o administrador do sistema pode definir as seguintes propriedades específicas de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** para acessar essas propriedades.

Customer Service Management propriedades de e-mail

Propriedade	Definição
Endereço de e-mail do caso [glide.cs.email.case_queue_address]	Um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso de atendimento ao cliente. Para e-mails de entrada, o sistema verifica o endereço para ver se ele corresponde ao endereço na propriedade **Endereço de e-mail do caso**. Em caso afirmativo, o sistema criará um caso de atendimento ao cliente. Se não corresponder ou se esta propriedade não estiver definida, o sistema verificará o **formato de prefixo do assunto do e-mail para a propriedade de novo caso**.
Formato de prefixo do assunto do e-mail para o novo caso [glide.cs.email.new_case_prefix]	O prefixo incluído na linha de assunto de um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail de entrada que cria automaticamente um caso de atendimento ao cliente. Este campo é definido automaticamente como **Caso:** como o prefixo padrão.
Criar caso para usuário não correspondido [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Habilite a criação de novos casos de atendimento ao cliente quando e-mails forem recebidos de usuários com endereços de e-mail que não existem no sistema no momento.
Notificações de histórico de e-mail	Por padrão, o histórico de e-mail mostra as últimas três mensagens no registro de caso. Para mostrar todas as atividades em um registro de caso em respostas e notificações por e-mail, adicione este script `${mail_script:get_emails_comments_activity_history}` à propriedade do sistema de resposta por e-mail (reply-re opened) e à propriedade do sistema comentado sobre o caso (case.commented.for.customer) . Para obter mais informações, consulte Configurar e-mail e notificações de comentários .

Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades de caso

Desabilite as respostas de e-mail do fluxo de atividades do caso. Impede que os agentes interajamdiretamente com os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os agentes de atendimento ao cliente podem responder a casos usando opções em um thread de e-mail do cliente em vez de usar outro cliente de e-mail. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agentes podem usar os botões **Responder**, **Responder a todos**e **Avançar** no fluxo de atividades do caso para responder aos e-mails do cliente.

Você pode desabilitar este recurso e ocultar esses botões da aplicação Espaço do agente ou Espaço configurável.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list`.
   A página Propriedades do sistema é aberta.
2. Selecione **Novo**.
3. Crie uma propriedade do sistema com o nome *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled*.
4. Defina o valor como falso.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

Usuários com a função sn_customerservice_agent agora não podem responder ou encaminhar e-mails.

Criação de regras para e-mails de entrada que criam e atribuem casos

Crie seus processos de negócios relacionados a e-mail usando Fluxos de e-mail de entrada. Depois de receber um e-mail em um endereço de e-mail de suporte especificado, você pode definir regras para criar casos e atribuir os casos a equipes específicas.

Em versões anteriores, os e-mails de entrada eram processados por meio de ações de e-mail de entrada. Os administradores criaram ações de e-mail separadas para oferecer suporte a diferentes fluxos de negócios usando scripts.

Os fluxos de e-mail de entrada fornecem recursos de configuração avançados para gerenciar e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual do Flow Designer. Os gerentes de negócios podem definir fluxos de e-mail de entrada sem depender de administradores ou desenvolvedores para escrever scripts complexos. Os fluxos de e-mail usam lógica condicional para incorporar vários processos de negócios em um fluxo.

> **Nota:** As **condições de e-mail** no gatilho **de e-mail de entrada**diferenciam maiúsculas de minúsculas. Revise as condições do Flow Designer e considere as opções de letras minúsculas e maiúsculas, dependendo de como o remetente coloca o endereço de e-mail nos cabeçalhos.

Os exemplos de fluxos de e-mail a seguir estão disponíveis por padrão depois que você ativa o plug-in Customer Service Management. Habilite os fluxos de e-mail para ativar as regras de processamento de e-mail para criar e atualizar casos automaticamente.

- Criar caso a partir do e-mail
- Atualizar caso usando Responder

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- A ordem de execução dos fluxos de e-mail de entrada tem uma precedência maior do que as ações de entrada (ou seja, se um fluxo de e-mail é executado, ele evita a execução de ações de entrada).
- O usuário que envia um e-mail deve ter as funções necessárias para executar as operações especificadas no fluxo, , caso contrário, a operação será interrompida durante a execução.

Os fluxos de e-mail de exemplo a seguir são instalados com a plataforma. Esses fluxos não são necessários para nenhuma das regras de processamento de e-mail do CSM:

- Processar respostas de e-mail
- Registro em log de um problema

Informações relacionadas

Definir regras para processar e-mails de entrada

Ativar Customer Service Management

Definir regras para processar e-mails de entrada

Defina seus processos de negócios relacionados a e-mail usando Fluxos de e-mail de entrada. Gerencie e-mails junto com seus processos de atendimento ao cliente por meio de uma interface visual **do Flow Designer** sem precisar projetar ou solicitar scripts complexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos de e-mail usam lógica condicional para incorporar vários processos de negócios em um fluxo. Ao projetar fluxos de e-mail de entrada, observe o seguinte:

- A ordem de execução dos fluxos de e-mail de entrada tem uma precedência maior do que as ações de entrada. Ou seja, , se um fluxo de e-mail for executado, ele impedirá a execução de ações de entrada.
- O usuário que envia um e-mail deve ter as funções necessárias para executar as operações especificadas no fluxo ou a operação será interrompida.

Procedimento

1. Crie um fluxo de e-mail de entrada.

   a. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Flow Designer** > **Fluxos de E-mail de Entrada**.

   b. Selecione um fluxo padrão.

   Os fluxos disponíveis são:

   - Criar caso a partir de e-mail quando um usuário enviar um novo e-mail
   - Atualizar um caso ao usar a opção de resposta

   c. Selecione o gatilho **E-mail de entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Modifique as condições de filtro de e-mail padrão ou selecione **Novos critérios** para adicionar condições.

e. Selecione uma tabela Tipo de registro de resposta.

f. Clique em **Done** (Concluído).

2. Edite o fluxo.

a. Selecione uma ação existente e expanda-a.

b. Forneça informações para a ação ou selecione + para adicionar uma nova ação, lógica de fluxo ou subfluxo.

c. Clique em **Done** (Concluído).

3. Finalize a regra.

a. Verifique o fluxo de e-mail e modifique-o, se necessário.

b. Selecione **Save** (Salvar).

c. Selecione **Ativar**.

4. Clique em **Ativar**.
O fluxo de e-mail de entrada definido está ativado.

Resultados
O fluxo de e-mail de entrada definido está ativado.

Informações relacionadas

Como criar fluxos

Como criar ações personalizadas

Configurar e-mail e notificações de comentários

Adicione um script ao modelo de resposta por e-mail ou de comentário de caso para incluir todas as atividades (e-mails e comentários) em um registro de caso em respostas e notificações por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Atualizar notificações de comentários.

a. Navegar até **Tudo** > **Notificações do Sistema** > **Notificações**.

b. Na coluna **Modelo de e-mail**, insira `case.commented.for.customer`.

c. Na propriedade do sistema *`case.commented.for.customer`*, adicione o seguinte script ao campo **Mensagem HTML** : `${mail_script:get_emails_comments_activity_history}`.

d. Salve o campo.

2. Atualizar notificações por e-mail.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Modelos de cliente de e-mail** > **resposta**.

b. Na propriedade do sistema *reply-recieved*, adicione o seguinte script ao campo **HTML do corpo** : `${mail_script:get_emails_comments_activity_history}`.

c. Salve o campo.

Resultados
Todos os e-mails e comentários agora estão incluídos nas respostas e notificações de e-mail.

Configurando o canal de telefone

Configure o suporte por telefone para clientes com Integração de telefonia e computação (CTI) e OpenFrame.

Criar uma configuração do OpenFrame

Esta configuração especifica as configurações da janela do OpenFrame, bem como a URL a ser iniciada no OpenFrame.

Configurar eventos do OpenFrame

Use eventos OpenFrame para obter uma melhor integração entre o Advanced Work Assignment (AWA) e a integração de telefonia e computação (CTI) e ajudar no roteamento de chamadas aprimorado.

Informações relacionadas

Notificar

Criar uma configuração do OpenFrame

Esta configuração especifica as configurações da janela do OpenFrame, bem como a URL a ser iniciada no OpenFrame.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como parte da configuração do OpenFrame, os usuários com a função de administrador podem selecionar um ou mais grupos de usuários. O acesso à configuração é limitado aos usuários que têm a função de usuário do openframe e que pertencem aos grupos selecionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OpenFrame** > **Configurações** para exibir a lista de configurações do OpenFrame.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de configuração do OpenFrame

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração do OpenFrame.
Título	O título que aparece no cabeçalho da janela do OpenFrame.
Legenda	A legenda que aparece no cabeçalho da janela do OpenFrame.
Ordem	O número do pedido da configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se os usuários tiverem várias configurações do OpenFrame, eles só poderão acessar a configuração com o número de ordem mais baixo. **Nota:** Ao atualizar, o campo **Pedido** da configuração padrão existente do OpenFrame é definido como 1.
Habilitar exibição recolhida	Habilita a capacidade de expandir e recolher para a janela do OpenFrame. Quando recolhido, os usuários ainda podem acessar as ações de controle de chamada. A configuração padrão é **Falso**.
Mostrar indicador de presença	Habilita o indicador que exibe a disponibilidade do agente.
Grupo de Usuários	Os grupos de usuários selecionados para esta configuração. O acesso a esta configuração é limitado aos usuários que têm a função de usuário do openframe e que pertencem aos grupos selecionados. **Nota:** Se você não selecionar nenhum grupo, a configuração estará disponível para todos os usuários com a função de usuário openframe.
URL	O URL a ser iniciado no OpenFrame. Este URL pode ser um caminho absoluto ou um caminho relativo à instância da ServiceNow.
Ativo	Indica esta configuração como ativa.
Largura	A largura da janela do OpenFrame.
Altura	A altura da janela do OpenFrame, sem incluir a altura do cabeçalho do OpenFrame.
Classe do Ícone	A classe de ícones usada para a janela do OpenFrame (retina-icons.css). Oferece suporte somente aos valores icon-phone e icon-video.
Ícone do Título	O ícone exibido no cabeçalho da janela do OpenFrame.
Configuração	Pode ser usado para armazenar qualquer cadeia de caracteres codificada em JSON.

Nota: Vários campos no formulário de configuração do OpenFrame também podem ser definidos usando a API do OpenFrame. Esses campos incluem: **Título**, **Legenda**, **Largura**, **Altura**e **Ícone de título**.

4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

openFrameAPI - Cliente

Eventos do OpenFrame para itens de trabalho, presença do agente e interações

Use eventos OpenFrame para obter uma melhor integração entre Atribuição avançada de trabalho (AWA) e a integração de telefonia e computação (CTI) e ajudar no roteamento de chamadas aprimorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os eventos do OpenFrame são habilitados por padrão quando o administrador instala o plug-in OpenFrame (com.sn_openframe) e o plug-in Advanced Work Assignment para CSM (com.sn_csm.awa).

Nota: O plug-in Advanced Work Assignment for CSM (com.sn_csm.awa) é instalado automaticamente com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

Como desenvolvedor de CTI, certifique-se de assinar os eventos a seguir usando o método de assinatura da openFrameAPI. Para obter mais informações, consulte openFrameAPI - Cliente .

Eventos do OpenFrame

Evento	Descrição
openframe_awa_agent_presence	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando o estado de presença de um agente muda.
openframe_awa_workitem_offered	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é oferecido a um agente.
openframe_awa_workitem_accepted	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é aceito por um agente.
openframe_awa_workitem_rejected	Os eventos são enviados para o OpenFrame quando um item de trabalho é rejeitado por um agente.
openframe_agent_off_interaction	Os eventos são enviados para o OpenFrame indicando a presença de um agente no bate-papo como desativado ou disponível.

Adicione e ative uma configuração do OpenFrame navegando até **OpenFrame** > **Configurações**. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração do OpenFrame.

Cargas de amostra

Consulte as cargas de exemplo para cada evento conforme descrito na tabela a seguir.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Carga de amostra
openframe_awa_agent_presence	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Carga de amostra

	"available":true,
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":false
	}
	]
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result": {
	"workItem": {
	"sys_id":
	"14c86c40a1650610f87701807d9bc0be",
	"size": 1,
	"serviceChannel": {
	"name": "Chat",
	"sys_id":
	"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3"
	},
	"document": {
	"sys_id":
	"aa582040a1650610f87701807d9bc076",
	"table": "interaction"
	},
	"previousWorkItem":
	"7c78a440a1650610f87701807d9bc02b",
	"isQueueTransferred": true,
	"isAutoAccepted": true

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Carga de amostra
	} } }

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result": {
	"workItem": {
	"sys_id":
	"14c86c40a1650610f87701807d9bc0b
	e",
	"size": 1,
	"serviceChannel": {
	"name": "Chat",
	"sys_id":
	"27f675e3739713004a905ee515f6a7
	c3"
	},
	"document": {
	"sys_id":
	"aa582040a1650610f87701807d9bc07
	6",
	"table": "interaction"
	},
	"previousWorkItem":
	"7c78a440a1650610f87701807d9bc02
	b",
	"isQueueTransferred": true,
	"isAutoAccepted": true
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea0
	6624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee
	515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea0
	6624bcb93",
	
	"table":"sn_customerservice_case"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos e suas cargas de amostra

Evento	Carga de amostra
	`}, "rejection":{ "reason":"Not my expertise", "sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17" } } } }`
openframe_agent_off_interaction	`{ "result":{ "interaction":{ "sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51", "number":"IMS0000050", "type":"chat", "reason":"INTERACTION_INACTIVE" } } }`

Informações relacionadas

Visão geral do OpenFrame

Integração de mídia social

Resolução de casos de suporte por meio de canais de comunicação de mídia social.

Ao trabalhar com clientes ou consumidores para criar e resolver casos, os agentes podem selecionar **Social** como o canal de comunicação e adicionar um perfil social ao formulário Caso. Qualquer comunicação com clientes ou consumidores que ocorra por meio de mídias sociais é registrada no formulário Caso na lista relacionada **Logs sociais**.

Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar um ou mais perfis sociais para um usuário registrando as informações de perfil social de um usuário em um canal de mídia social específico, como Twitter ou Facebook. Os gerentes podem criar perfis sociais para contas, contatos e consumidores na lista relacionada **Perfis sociais** no formulário da entidade. Os agentes têm acesso somente leitura a esses perfis.

integração com Customer Service Management

O canal de comunicação de mídia social está integrado aos seguintes Customer Service Management formulários: Caso, Conta, Contato e Consumidor.

No formulário Caso, o campo **Canal** inclui a opção **Social**. A seleção desta opção adiciona o campo **Perfil social** ao formulário Caso, no qual você pode selecionar um canal de mídia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

social específico. A lista relacionada **Logs sociais** captura os detalhes das conversas em mídias sociais.

Os formulários Conta, Contato e Consumidor incluem a lista relacionada de **Perfis sociais**. Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar um ou mais perfis para cada uma dessas entidades.

Plug-ins

O plug-in Customer Service Social Integration (com.sn_cs_social) é ativado como parte do plug-in Customer Service Management.

Tabelas

O plug-in Social Media do Atendimento ao cliente adiciona as tabelas a seguir.

Customer Service Management Tabelas do plug-in Social Media

Tabela	Descrição
Canais Sociais [sn_app_cs_social_social_channel]	Armazena os canais sociais, que são trazidos pela ferramenta de integração social.
Perfis Sociais [sn_app_cs_social_social_profile]	Armazena os perfis sociais criados para cada contato de cliente ou consumidor.
Logs Sociais [sn_app_cs_social_social_log]	Armazena os detalhes de conversas de mídia social relacionadas a casos.

Como configurar o Chat Zoom Connector

Instale e configure a aplicação Chat Zoom Connector para interagir com clientes usando Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar a aplicação Chat Zoom Connector para iniciar Zoom reuniões a partir de um bate-papo.

Procedimento

1. Integre a conta Zoom da sua empresa à instância ServiceNow usando o spoke Zoom.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do spoke do Zoom .
2. Configure o conector do Notify Zoom em Zoom para associar o canal de comunicação Notify a Zoom reuniões.
   Os detalhes da chamada em conferência das Zoom reuniões são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. Para obter mais informações, consulte Configuração do conector do Zoom do Notify .
3. Instale o aplicativo Chat Zoom Connector.
   Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A aplicação Chat Zoom Connector instala a inclusão de script `CSMZoomInteractionImpl`, que é pré-configurada para a aplicação Atendimento ao cliente. Ele também instala o ponto de extensão `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`, que permite a cópia de qualquer campo específico da aplicação do registro de interação de bate-papo primário para o registro de interação Zoom. Para obter mais informações, consulte Configurar valores de campos específicos da aplicação para Zoom interações.

4. Ative a ação rápida do Zoom.
   Para obter mais informações, consulte Ativar a ação rápida para Zoom reuniões.

Informações relacionadas

Chat Zoom Connector

Como usar o Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector

Resolva problemas rapidamente e interaja melhor com os clientes com opções de compartilhamento de vídeo e tela em Zoom usando a aplicação ServiceNow® Chat Zoom Connector.

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

A aplicação Chat Zoom Connector integra o canal de comunicação de bate-papo com o canal de comunicação Notify, gerenciando e iniciando uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo. Um registro de interação é criado para cada Zoom reunião iniciada a partir de um bate-papo.

Como agente, você pode usar a aplicação Chat Zoom Connector para iniciar Zoom reuniões a partir de um bate-papo com o cliente e, opcionalmente, gravar a reunião.

Como gerente de agentes, você pode acessar um registro de interação do tipo Zoom para exibir os detalhes da reunião, como o URL da reunião, os participantes e a gravação.

Como cliente, você pode ingressar em uma reunião Zoom com um agente, independentemente de ter uma conta Zoom.

Para começar a usar a aplicação Chat Zoom Connector, consulte Como configurar o Chat Zoom Connector.

Principais recursos

- Inicie Zoom reuniões usando a lista de Ações rápidas em bate-papos.
- Rastreie Zoom reuniões como interações na plataforma ServiceNow.
- Rastreie os participantes em Zoom reuniões.
- Publique a gravação da reunião no fluxo de atividades de interação.

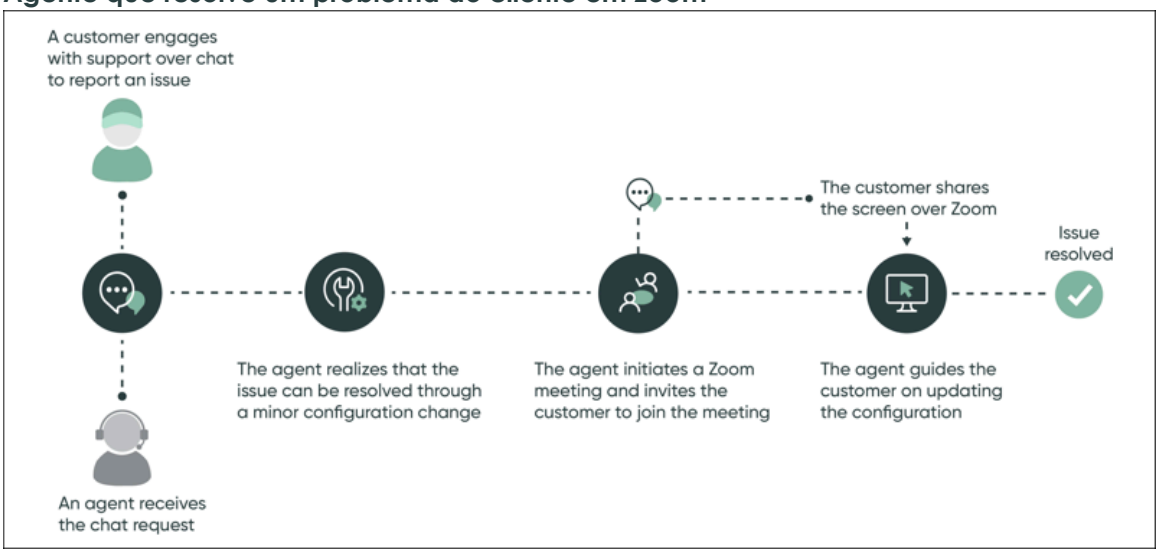
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário de exemplo

O cenário de exemplo a seguir mostra o uso da aplicação Chat Zoom Connector na resolução de um problema de configuração com um agente que inicia uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo com o cliente.

Agente que resolve um problema do cliente em Zoom



1. Um cliente interage com o Suporte pelo bate-papo para relatar um problema de um produto.
2. Um agente recebe a solicitação de bate-papo e percebe que o problema pode ser resolvido por meio de uma pequena mudança na configuração.
3. O agente inicia uma reunião Zoom usando a lista de Ações rápidas no bate-papo e convida o cliente a ingressar na reunião.

   Nota: O cliente não precisa de uma conta Zoom para ingressar na reunião.

4. O cliente compartilha a tela em Zoom e o agente orienta o cliente sobre como atualizar a configuração e resolver o problema.

Configurar valores de campos específicos da aplicação para Zoom interações

Use pontos de extensão com script para habilitar a cópia de valores de campos específicos da aplicação para registros de interação de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instale o aplicativo Chat Zoom Connector. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode habilitar a cópia de qualquer campo específico da aplicação de um registro de interação de bate-papo primário para seu registro de interação Zoom usando o ponto de extensão `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint`. O bate-papo primário é o bate-papo a partir do qual a reunião Zoom foi iniciada.

Usando pontos de extensão, você pode facilmente integrar personalizações sem ter que alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint**.
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar o ponto de extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint*.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script.
   - Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**. As inclusões de script são exibidas na coluna **Classe**.

     Nota: Por padrão, as inclusões de script *ZoomInteractionExtPoint* e *CSMZoomInteractionImpl* que usam o ponto de extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* estão disponíveis para aplicações globais e Chat Zoom Connector.

     - A inclusão de script *ZoomInteractionExtPoint* para a aplicação Global copia os valores de campo do registro de interação de bate-papo primário para o registro de interação Zoom.
     - Se a aplicação Atendimento ao cliente estiver instalada, a inclusão de script *CSMZoomInteractionImpl* para a aplicação Chat Zoom Connector copiará o valor dos campos **Consumidor**, **Conta**e **Contato** do registro de interação do bate-papo primário para o registro de interação do Zoom. A inclusão de script *CSMZoomInteractionImpl* está disponível somente quando a aplicação Atendimento ao cliente está instalada.
4. Inclua campos específicos da aplicação adicionando o ponto de extensão *sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint* na inclusão de script.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.
5. No formulário Ponto de extensão, selecione **Atualizar**.

Ativar a ação rápida para Zoom reuniões

Ative a ação rápida do Zoom para iniciar Zoom reuniões usando a ação rápida de um bate-papo.

Antes de Iniciar

Instale o aplicativo Chat Zoom Connector. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a ação rápida do Zoom está inativa. Ative esta ação rápida para permitir que os agentes iniciem Zoom reuniões a partir de um bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Ações**.
2. Na coluna **Nome**, pesquise e selecione **Zoom**.
3. No formulário Ação rápida, marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultados

Por padrão, a ação rápida do Zoom é associada a bate-papos quando a aplicação Chat Zoom Connector está instalada. Além disso, se a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional estiver instalada, a ação rápida também será associada a conversas por SMS. Para obter mais informações, consulte Canal de serviço de SMS conversacional e Ações rápidas .

Configurar App de mensagens de interação.

Entenda as fases envolvidas na configuração de App de mensagens de interação antes de adicioná-lo ao portal da web de atendimento ao cliente.

Depois de instalar a aplicação App de mensagens de interação em sua instância, você está pronto para configurá-la. Você também pode assistir ao vídeo da academia para entender a funcionalidade geral do App de mensagens de interação.

O processo de configuração envolve as seguintes tarefas:

1. Instalar a aplicação App de mensagens de interação de ServiceNow® Store.
2. Criar módulo App de mensagens de interação.
   - Configure o tema e o estilo de como App de mensagens de interação aparece para seus clientes
   - Configure como App de mensagens de interação se comporta quando seu cliente o usa
   - Configure como App de mensagens de interação funciona para seus clientes

   Para obter mais informações, consulte Como configurar o App de mensagens de interação.
3. Crie provedores de identidade para habilitar uma experiência de usuário autenticada. Consulte Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.

   Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, ignore esta etapa e prossiga para a etapa 4.
4. Crie regras de compartilhamento de recursos entre origens (CORS) para a REST API. Consulte Configurar uma regra CORS para App de mensagens de interação.
5. Adicione cabeçalhos de resposta HTTP para seu App de mensagens de interação. Consulte Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.
6. Configure as propriedades do sistema para habilitar o bate-papo do Virtual Agent, o SSO de vários provedores e para definir um valor de tempo limite da sessão do usuário. Para obter mais informações, consulte Propriedades App de mensagens de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Configure uma URL personalizada para carregar App de mensagens de interação em sites de terceiros. Para obter mais informações, consulte Habilitar App de mensagens de interação em um site quando os cookies de aplicações de terceiros estiverem bloqueados.
8. Configure o recurso de link profundo para iniciar um recurso especificado em App de mensagens de interação. Para obter mais informações, consulte Recurso de link profundo no App de mensagens de interação.
9. Ativar um módulo App de mensagens de interação.
10. Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.
11. Incorpore o Messenger ao seu aplicativo para celular iOS nativo usando Now Mobile® SDK. Para obter informações, consulte o artigo Incorporar o App de mensagens de interação em um aplicativo iOS nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587276] na Base de conhecimento Now Support.
12. Incorpore o Messenger ao seu aplicativo para celular Android nativo usando Now Mobile® o SDK. Para obter mais informações, consulte o artigo Incorporar o App de mensagens de interação em um aplicativo Android nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587611] na Base de conhecimento Now Support.

App de mensagens de interação para Customer Service Management

Ao usar a aplicação ServiceNow® App de mensagens de interação, seus clientes usam o autoatendimento para encontrar as informações ou o serviço de que precisam em suas aplicações web de terceiros que estão fora do ambiente ServiceNow.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Benefícios do App de mensagens de interação

Com a aplicação App de mensagens de interação, você pode gerenciar como seus clientes usam suas aplicações e serviços web a partir de um local central. Você também pode configurar o comportamento e o estilo do Messenger e implantar a configuração nos sites ou sites móveis de sua escolha.

App de mensagens de interação fornece os seguintes benefícios:

- Permita que seus clientes acessem seus serviços de dentro de um Messenger integrado em seus sites de terceiros.
- Integre as capacidades de suporte ao cliente por meio de uma configuração sem ou com low-code.
- Atenda às necessidades do cliente mais rapidamente com estes recursos pré-empacotados:
  - Gestão de casos, incluindo tipos de caso
  - Solicitações do catálogo de serviços
  - Bate-papo com o Virtual Agent e ao vivo
  - Gestão de serviços de campo
  - Agendamentos para serviço de campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reserva de compromisso do balcão de serviços
- Pesquisa de artigos de conhecimento com tecnologia ServiceNow® Pesquisa com IA

Para obter mais informações sobre a aplicação App de mensagens de interação, consulte Recursos do App de mensagens de interação.

Para começar a usar a aplicação App de mensagens de interação, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Recursos do App de mensagens de interação

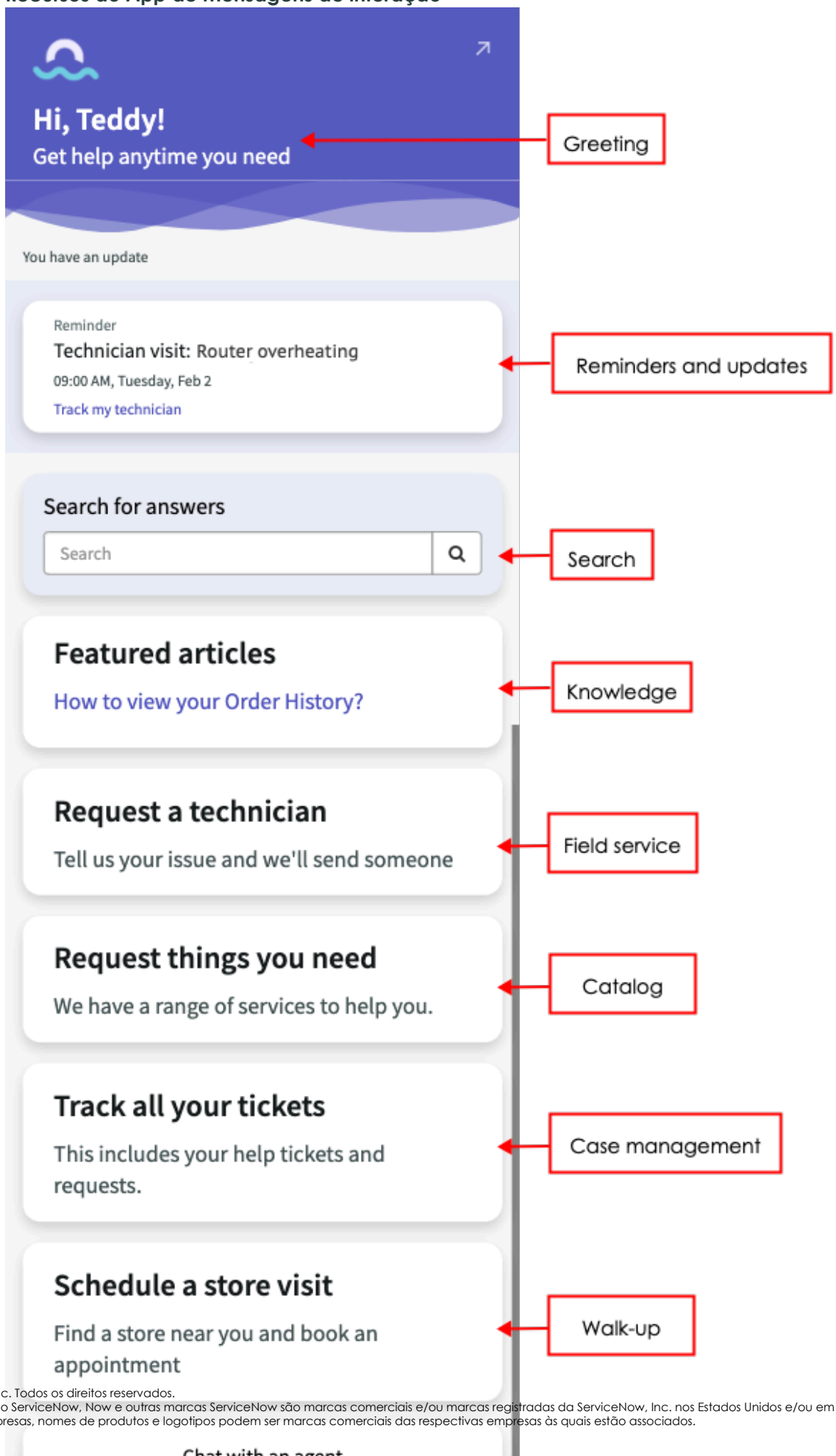
Entenda o que a aplicação App de mensagens de interação pode oferecer aos seus clientes.

Depois de criar e configurar um módulo App de mensagens de interação, você pode personalizá-lo para seus clientes. Por exemplo, você pode alterar a ordem de exibição de qualquer um desses recursos na página inicial do Messenger. Além disso, você pode habilitar ou desabilitar qualquer um desses recursos para atender às necessidades do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do App de mensagens de interação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saudação

Você pode exibir a saudação do usuário, que também inclui uma mensagem de saudação, no cabeçalho do Messenger. Você pode personalizar a maneira como deseja cumprimentar os usuários convidados e os usuários que entram no seu site.

Conhecimento

Você pode selecionar uma base de conhecimento para os resultados da pesquisa ou optar por exibir artigos em destaque na página inicial do Messenger. Você também pode adicionar várias bases de conhecimento para atender à sua base de clientes.

Nota: Para adicionar bases de conhecimento ao módulo App de mensagens de interação, você deve atribuir manualmente a função knowledge_admin ao usuário administrador do App de mensagens de interação [sn_csm_ec.ec_admin].

Pesquisar

A capacidade ServiceNow® Pesquisa com IA usada na aplicação App de mensagens de interação usa as bases de conhecimento que você selecionou para o Messenger.

Quando um cliente pesquisa informações usando o widget de pesquisa no Messenger, os resultados exibidos são dos artigos nas bases de conhecimento associadas ao seu módulo do Messenger.

Os clientes podem abrir os artigos nos resultados da pesquisa para obter as informações necessárias. Eles também podem fornecer feedback para o artigo diretamente do Messenger para indicar se o artigo foi útil ou não. Esse feedback ajuda você a entender quais artigos são os mais úteis para que você possa melhorar os artigos que não foram úteis.

Nota:

- Se o plug-in Portal de serviços - Páginas restritas (com.glide.service-portal.pages.restricted) estiver ativado na sua instância ServiceNow, a funcionalidade Pesquisa com IA não funcionará em App de mensagens de interação para usuários não autenticados.

  Se este plug-in não estiver ativado, a funcionalidade Pesquisa com IA funcionará para usuários autenticados e não autenticados.

- Você deve configurar a Pesquisa com IA na instância ServiceNow e habilitar os widgets Pesquisa com autocompletável e Assistência para pesquisa com IA para que os usuários não autenticados possam usar o recurso Pesquisa com IA do App de mensagens de interação.

  Para obter mais informações sobre como habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para App de mensagens de interação, consulte Habilitação da Pesquisa com IA nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

  Para obter mais informações sobre a configuração Pesquisa com IA, consulte Como configurar a Pesquisa com IA .

Gestão de casos

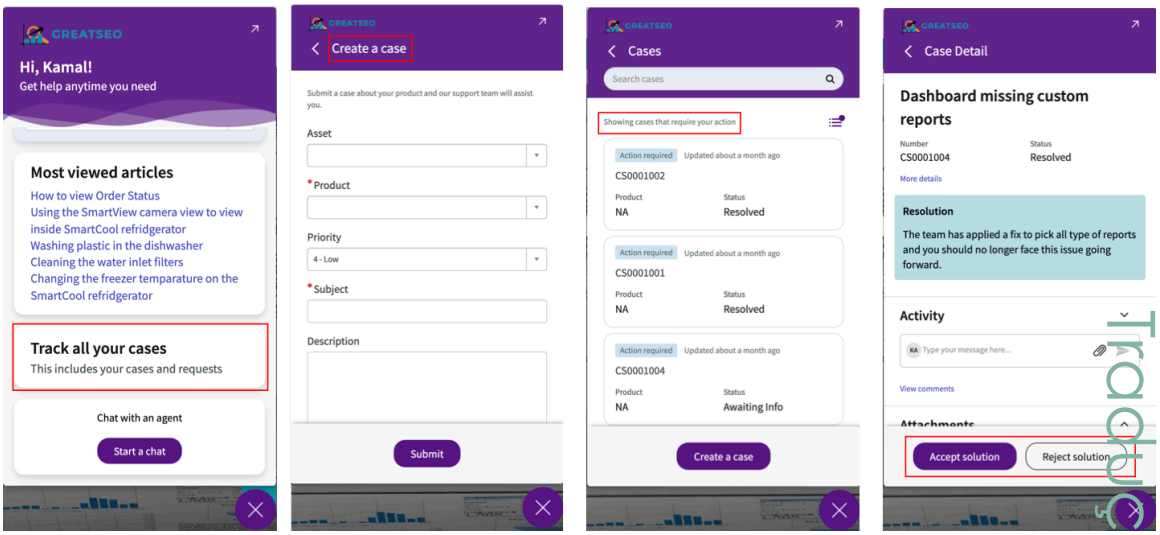
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode gerenciar seus casos de clientes no Messenger. Este recurso está disponível somente para usuários autenticados do seu site.

Ao usar o widget Casos no Messenger, seus clientes podem enviar um caso para solicitar ajuda com algo ou relatar um problema. Os casos enviados podem ser atribuídos a um agente de atendimento ao cliente e rastreados para uma resolução.

Gestão de casos



Sempre que seus clientes retornam ao portal do cliente e fazem login, eles são notificados sobre quaisquer atualizações nos casos que criaram. Eles também podem exibir os detalhes de todos os casos e solicitações que enviaram anteriormente e rastrear seu status.

Alguns casos exigem uma ação do usuário enviado, solicitando que ele forneça mais informações sobre a ajuda de que precisa ou revise uma solução fornecida pela equipe de suporte. Os clientes podem executar todas essas ações diretamente no Messenger.

Catálogos

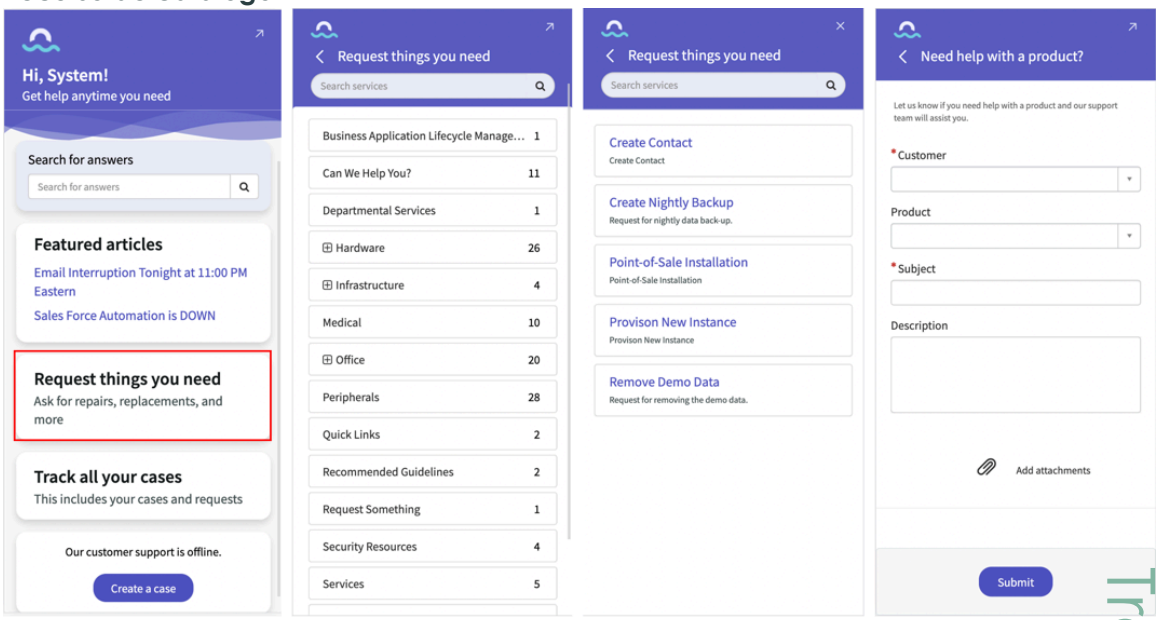
Você pode associar catálogos predefinidos ao seu App de mensagens de interação. Os clientes podem navegar pela lista de itens do catálogo disponíveis. Nessa lista de itens do catálogo, eles podem optar por solicitar um serviço ou criar um tíquete. As solicitações que o cliente faz podem ser rastreadas para uma resolução usando o recurso de gestão de casos.

Sempre que seus clientes retornam ao portal do cliente e fazem login, eles são notificados sobre quaisquer atualizações nas solicitações que enviaram anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de catálogo



Gestão de serviços de campo

O recurso de serviço de campo permite que o cliente solicite a visita de um técnico para resolver o problema. Ao selecionar um produto ou serviço para o qual precisam de ajuda e sua localização, os clientes podem enviar uma solicitação de visita técnica. Ao enviar a solicitação, os clientes também podem adicionar anexos de suporte que, na sua opinião, podem ajudar a equipe de suporte a entender o problema antes que um técnico seja alocado para a visita.

Todas as solicitações de técnico são armazenadas como ordens de serviço em sua instância ServiceNow para que possam ser rastreadas até a conclusão.

A ordem de serviço terá o local onde o cliente fez uma solicitação. Os serviços de geolocalização devem ser habilitados para os técnicos para que os clientes possam rastrear a localização em tempo real e saber o tempo estimado de chegada (ETA) do técnico. Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso de serviço de campo.

Nota:

- Certifique-se de que o plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) esteja ativo na instância ServiceNow.
- O recurso de serviço de campo está disponível somente para usuários que fazem login no App de mensagens de interação e não para usuários convidados.

Compromissos de balcão de serviços

O recurso de balcão de serviços permite que seus clientes marquem um horário para visitar uma de suas lojas, centros de serviço e assim por diante. Os clientes podem exibir os centros de suporte próximos a eles e selecionar um deles para agendar um compromisso de visita. Depois que um compromisso é programado, os clientes recebem um e-mail de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os clientes que fazem login no seu site podem exibir uma lista de compromissos agendados diretamente neste widget na página inicial App de mensagens de interação. Eles podem modificar ou cancelar compromissos existentes. Eles também recebem e-mails de notificação sobre o seguinte status do compromisso de balcão de serviços:

- Eles estão prontos para serem assistidos por um associado do centro de suporte
- Uma interação de balcão de serviços é atribuída a um associado da central de suporte
- Uma interação de balcão de serviços está fechada

Os clientes que não fazem login podem usar o e-mail de confirmação para exibir e modificar seus compromissos.

Nota: Para habilitar o recurso de balcão de serviços para seus clientes, certifique-se de ativar os seguintes plug-ins em sua instância ServiceNow :

- Balcão de serviços para plug-in CSM (com.snc.walkup_for_csm) para usuários autenticados
- Plug-in Walk-up Experience de convidado para atendimento ao cliente (sn_guest_walkup_cs) para usuários não autenticados

Bate-papo com o Virtual Agent e ao vivo

O recurso de bate-papo permite que os agentes de suporte interajam com os clientes para resolver problemas criando registros de incidentes ou casos ou para transferir bate-papos para outro agente ou fila, se necessário. O suporte ao recurso de bate-papo está habilitado para usuários autenticados e convidados (não autenticados).

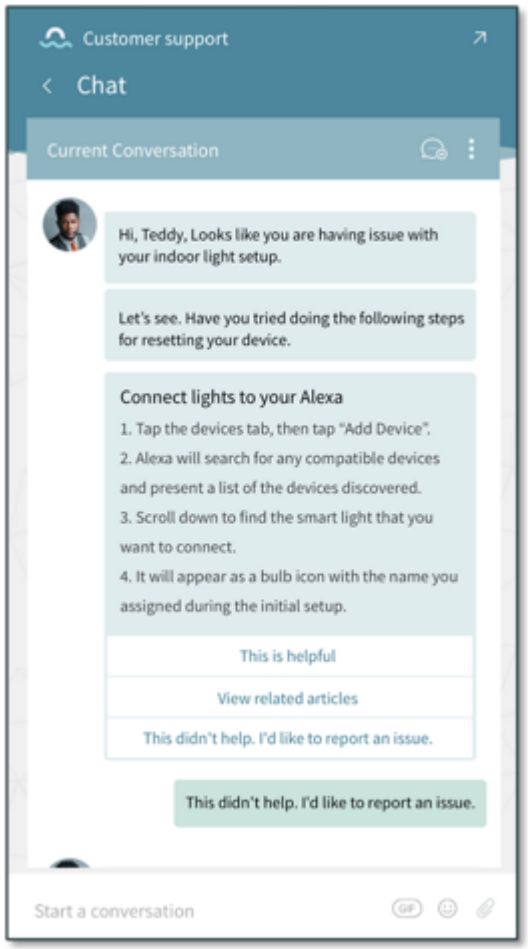
Bate-papo com o Virtual Agent e ao vivo

Os clientes podem usar o widget de bate-papo no Messenger para interagir com agentes de suporte ao cliente virtuais ou ao vivo em sua organização. Dessa forma, seus clientes podem obter respostas imediatas para suas consultas ou problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo com o atendente



App de mensagens de interação também fornece a funcionalidade de bate-papo contextual. Em qualquer página de detalhes do caso, seus clientes podem iniciar diretamente um bate-papo que é aberto com o contexto desse caso específico.

Nota: O bate-papo está disponível quando você ativa o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e define o valor da propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* como **'self'**<your website URL> .

Bate-papo assíncrono

App de mensagens de interação O oferece suporte à comunicação em diferentes intervalos de tempo, permitindo que seus agentes de suporte e usuários finais participem de conversas de longa duração sem precisar estar online ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre conversas assíncronas, consulte Bate-papo assíncrono .

Configure o bate-papo assíncrono em App de mensagens de interação definindo o cliente web como um canal de envio de mensagens. Para obter mais informações, consulte Configurar bate-papo assíncrono para o canal da web .

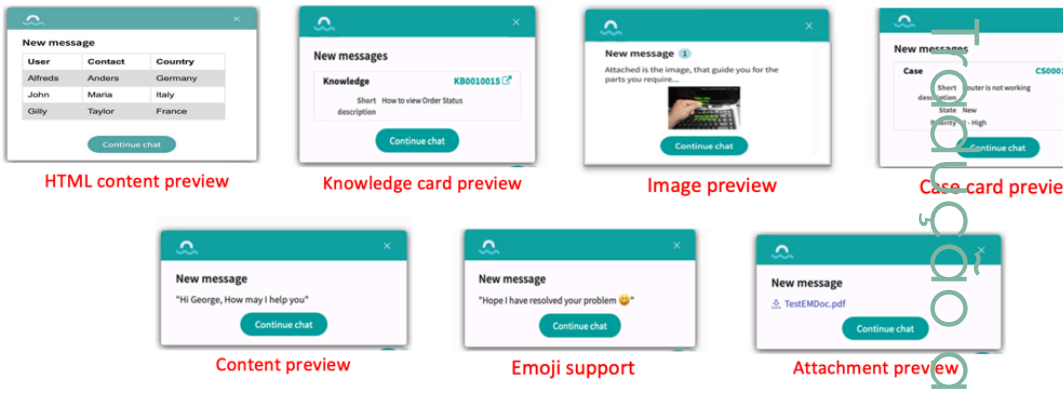
Visualização de mensagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite a visualização para ver visualizações de texto de mensagens de bate-papo não lidas, tabelas, links, conteúdo HTML, casos, cartões de conhecimento e imagens compartilhadas pelo agente de suporte sem abrir uma mensagem. O conteúdo ou vídeo HTML completo e várias mensagens não lidas podem ser vistos somente quando o usuário acessa a mensagem.
- O bate-papo assíncrono oferece suporte a emojis enviados por um agente na visualização da mensagem para uma conversa mais interativa. Para obter mais informações sobre como usar emojis no Bate-papo do agente, consulte Como usar emojis no Bate-papo do agente .

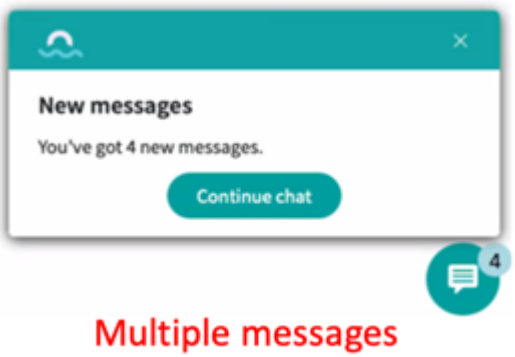
Visualizações



Suporte a mensagens off-line

O suporte ao bate-papo off-line permite que os usuários exibam mensagens enviadas pelo agente de suporte enquanto eles estavam off-line. A notificação do widget de bate-papo mostra o número total de mensagens não lidas em tempo real quando o usuário revisita o site.

Suporte a mensagens off-line



Histórico de mensagens de bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os usuários podem fechar e reabrir a janela de bate-papo conforme necessário sem perder o contexto ou o andamento, para que um fechamento acidental do Messenger não redefina a sessão de bate-papo.

Nota: Você pode definir um tempo limite específico para gerenciar a conversa ociosa. Por padrão, se o solicitante não responder a uma mensagem do agente em dois dias, o status da conversa será alterado para Encerrado abandonado e a sessão de bate-papo será encerrada. Como administrador, você pode substituir o período de tempo limite de ociosidade da conversa para um canal da Web definindo o valor no campo Tempo limite de ociosidade da conversa na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel]. Para obter detalhes, consulte Encerramento Virtual Agent e Atendente conversas .

Cartões configuráveis

Os cartões configuráveis permitem que você adicione recursos personalizados a App de mensagens de interação. Ele permite que App de mensagens de interação atue como uma solução completa para acessar todas as informações. Você pode incorporar a página do portal, links em destaque e dados de qualquer tabela no Messenger usando os cartões configuráveis.

Cartão de recurso da página do portal

Permite que você incorpore qualquer página do portal ou item do catálogo em App de mensagens de interação. A página incorporada será aberta no Messenger quando o usuário clicar no cartão de recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

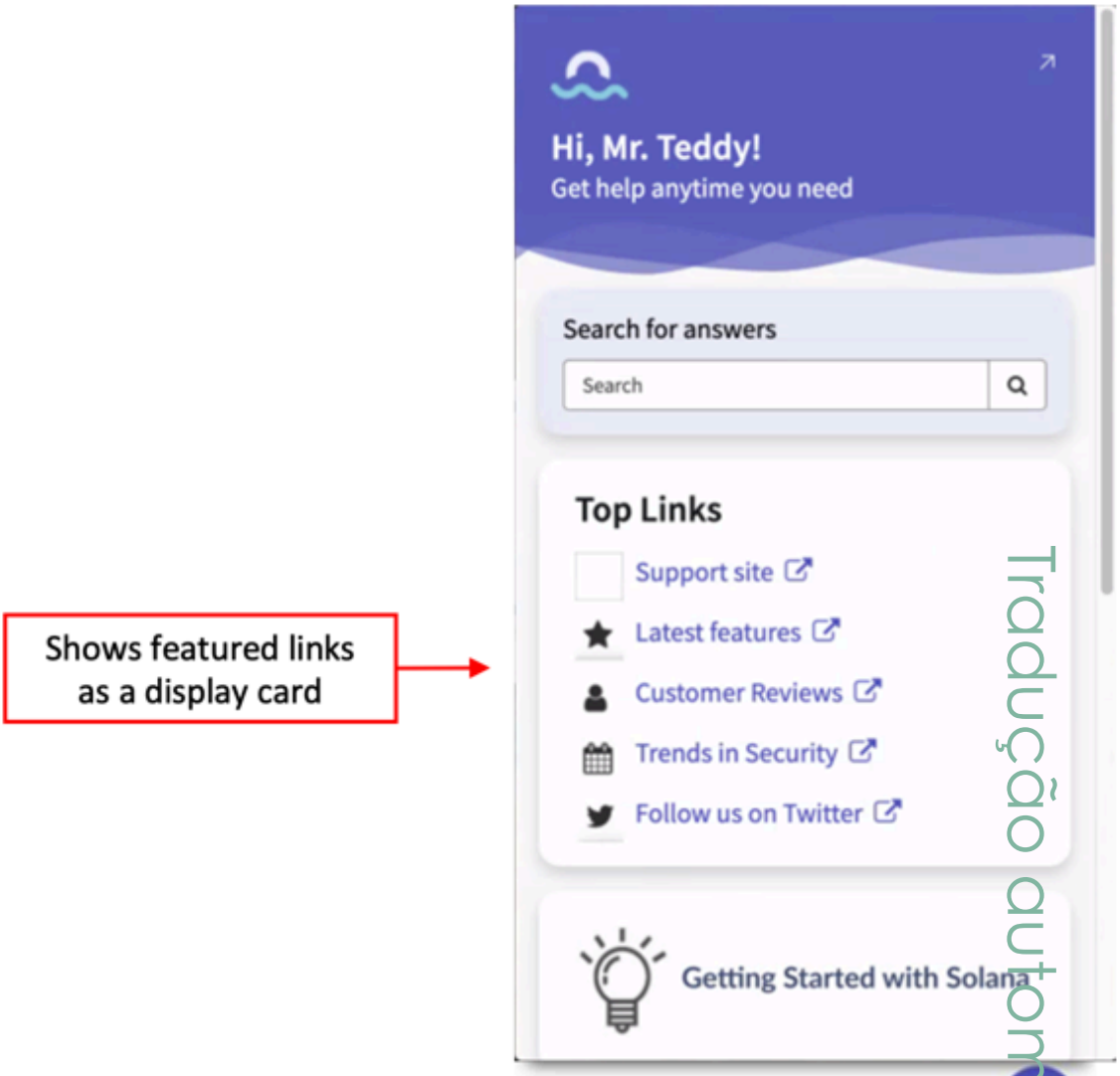
Tradução automática

Links em destaque

Permite que você adicione uma lista de links para o site em App de mensagens de interação. O link é aberto em uma nova guia do navegador quando acessado usando o cartão de recurso na página inicial do Messenger.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links em destaque



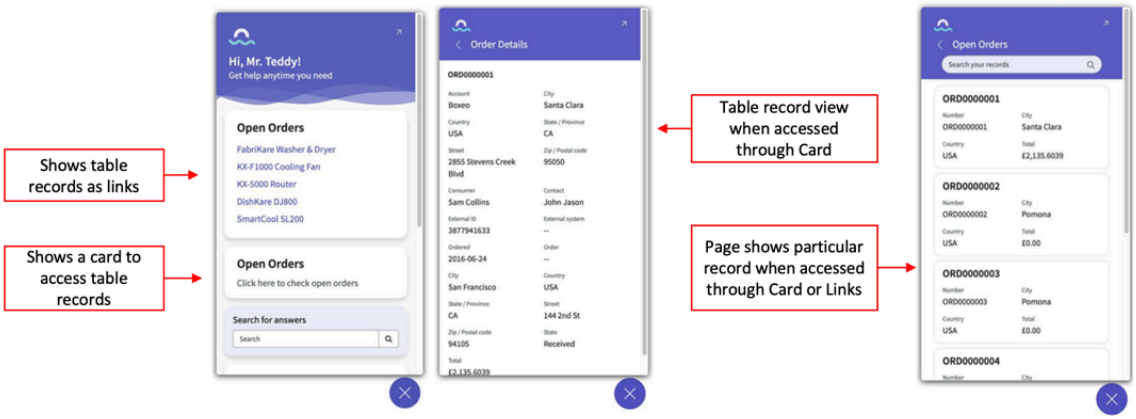
Tradução automática

Dados de qualquer cartão de recurso de tabela

O cartão de recurso permite incorporar dados de qualquer tabela em App de mensagens de interação. Os registros adicionados aparecem como um cartão com um título ou links na página inicial de um Messenger.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de qualquer tabela



Atualizações proativas e lembretes

App de mensagens de interação fornece atualizações e lembretes aos clientes nos seguintes cenários para que você possa manter seus clientes atualizados, mesmo que eles não estejam acessando o Messenger diretamente.

- Lembrete de um próximo compromisso de balcão de serviços, de acordo com a configuração do recurso de balcão de serviços
- Lembrete para uma próxima visita de técnico
- Atualizações em um caso
- Atualizar em um bate-papo

De acordo com a configuração do comportamento App de mensagens de interação, a contagem de atualizações é exibida no widget do Messenger na página de suporte ao cliente. Se o cliente sair do seu site, a contagem de atualizações também será exibida na guia do navegador.

Para saber como começar a configurar o App de mensagens de interação para o site de terceiros, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Informações relacionadas

Explorando a Pesquisa com IA

Gestão de casos para Customer Service Management

Virtual Agent

Como usar o Walk-up Experience

Gestão de conhecimento

Gestão de serviços de campo

Instalar a aplicação App de mensagens de interação

Instale a aplicação App de mensagens de interação a partir do ServiceNow Store se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

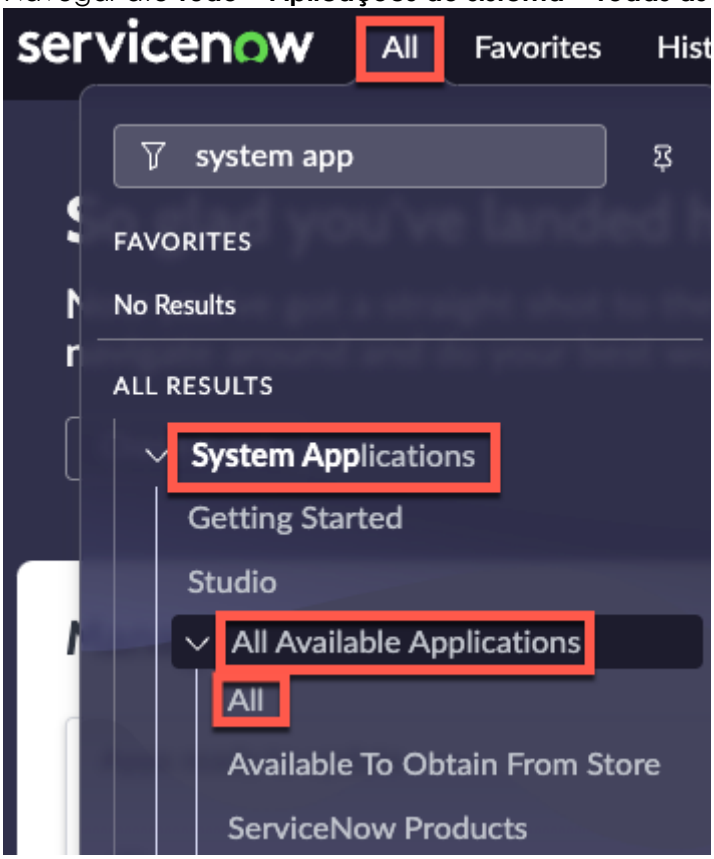
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação App de mensagens de interação (sn_csm_ec) 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.

   Os plug-ins e aplicações dependentes serão listados se forem instalados, estiverem instalados ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar a aplicação App de mensagens de interação.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração 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**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

Os itens a seguir são instalados com o App de mensagens de interação:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com App de mensagens de interação.

O que Fazer Depois

- Se você quiser habilitar o suporte de bate-papo Virtual Agent no App de mensagens de interação, ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

  Para obter mais informações, consulte Ativação do Virtual Agent .

- Comece com App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre como começar, consulte Configurar App de mensagens de interação..

Como configurar o App de mensagens de interação

Crie um módulo App de mensagens de interação e configure seu comportamento, aparência e estilo. Ao criar um módulo do Messenger, você pode personalizar a aparência e o comportamento de acordo com a identidade visual da sua organização e para atender às necessidades do cliente.

Antes de Iniciar

- Instalar a aplicação App de mensagens de interação.
- Reúna ou prepare os seguintes itens:
  - Arquivos de imagem do seu logotipo e ícone do inicializador do Messenger. As imagens devem estar no formato de arquivo .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg.
  - Nomes de cores e códigos hexadecimais para identidade visual para configurar o estilo da interface do usuário do Messenger.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Escolha criar um módulo App de mensagens de interação ou editar um módulo existente.
   - Para criar um módulo, selecione **Novo**.
   - Para editar um módulo existente, selecione **Editar** na coluna Editar módulo do seu módulo do Messenger.

   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Na exibição de configuração assistida, navegue por Módulo, Aparência, Comportamento, Recursos e Implementar.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário do módulo do App de mensagens de interação

Campo	Descrição
Módulo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do módulo	Nome exclusivo para o módulo do Messenger.
Descrição resumida	Breve descrição do módulo do Messenger.
Aparência	
Logotipo	Logotipo que é exibido no cabeçalho do Messenger no seu site. O tamanho e as dimensões recomendados são: ◦ Tamanho (em bytes): aproximadamente igual a 2 KB ◦ Altura (em pixels): 30–55 ◦ Largura (em pixels): 30–55 **Nota:** Se nenhum logotipo for selecionado, o ícone de página inicial ( ) será exibido como um logotipo padrão no cabeçalho do Messenger.
Ícone do iniciador	Ícone que é exibido como a opção do Messenger no seu site. No seu site, a seleção deste ícone inicia o Messenger. O tamanho e as dimensões recomendados são: ◦ Tamanho (em bytes): aproximadamente igual a 1 KB ◦ Altura (em pixels): 24–60 ◦ Largura (em pixels): 24–60 ◦ Usar um ícone circular com fundo transparente **Nota:** O intervalo de tamanho da grade de um ícone do inicializador é de 24X24 a 60X60. Qualquer desvio do intervalo definido é redimensionado automaticamente para se ajustar ao tamanho do ícone do inicializador.
Posição do ícone de inicialização	Posição do ícone de inicialização do Messenger no seu site.
Permitir que o módulo se expanda para a altura total	Opção para habilitar o módulo do Messenger para expandir até a altura total da guia do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Margem horizontal (em pixels)	Distância à direita ou à esquerda da guia do navegador para o posicionamento do ícone do inicializador do Messenger. A distância é calculada da direita ou da esquerda com base na sua entrada para o campo **Posição do ícone de inicialização**. Por exemplo, se você definir a posição do ícone de inicialização como **Direita** e o **deslocamento horizontal** como **50**, o ícone de inicialização será colocado a uma distância de 50 px à direita da guia do navegador. O valor máximo para este campo é 70 px.
Margem vertical (em pixels)	Distância da parte inferior da guia do navegador para o posicionamento do ícone de inicialização do Messenger. O valor máximo para este campo é 70 px.
Cor principal	Cor primária para estilizar o cabeçalho ou os botões no seu Messenger. Por exemplo, esta cor é usada para botões de ação do usuário, como **Enviar**, **Sim**ou **OK**.
Cor principal da fonte	Cor de texto usada em elementos de IU que usam a cor primária.
Cor secundária	Cor secundária para estilizar seu Messenger. Por exemplo, essa cor é usada para botões de ação do usuário, como **Cancelar** ou **Não**.
Cor secundária da fonte	Cor de texto usada em elementos de IU que usam a cor secundária.
Cor terciária	Cor terciária para estilizar seu Messenger. Por exemplo, esta cor é usada para marcar casos de clientes com marcadores como **Ação necessária**.
Cor terciária da fonte	Cor de texto usada em elementos de IU que usam a cor terciária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tema	Tema para outras opções de estilo do Messenger. Este campo é definido automaticamente como **Tema do App de mensagens de interação do CWF**. Se você quiser selecionar um tema diferente, certifique-se de que o tema selecionado aqui corresponda a determinados critérios. Para obter mais informações, consulte App de mensagens de interação requisitos do tema do módulo.
Nota: Se o valor dos campos **Cor primária**, **Cor secundária**ou **Cor terciária** estiver definido com nomes de cores, como **Rosa**, a IU App de mensagens de interação não exibirá essas cores corretamente. Como solução alternativa, você pode inserir os valores hexadecimais dessas cores. Por exemplo, use #FFC0CB para **Rosa**.	
Comportamento	
Notificação	
Habilitar notificações no ícone do inicializador	Opção para habilitar mensagem de alerta de notificação pop-up no aplicativo quando uma nova mensagem for recebida.
Habilitar sons	Opção para obter o som de alerta de notificação.
Habilitar notificações na guia do navegador	Opção para obter o alerta de notificação na guia do navegador quando a página da Web em questão não estiver aberta.
Habilitar o acompanhamento do comportamento do usuário	Opção para habilitar a coleta de análise da experiência do usuário de usuários do seu App de mensagens de interação. Esta opção estará disponível somente se você ativar o plug-in Análise do Portal de serviços (com.glide.service-portal.analytics) em sua instância ServiceNow. **Nota:** Se você atualizar o nome do módulo App de mensagens de interação depois que o acompanhamento de comportamento do usuário estiver habilitado, o painel Análise da experiência do usuário mostrará o nome do módulo original, não o nome atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Como administrador, você pode configurar o recurso de recomendações proativas para App de mensagens de interação. Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações proativas para App de mensagens de interação.	
Funcionalidades	
Consulte Definir a configuração do recurso de App de mensagens de interação.	
Implementar	
URLs do Site	Lista separada por vírgulas de URLs dos sites onde você deseja implantar o Messenger. Por exemplo, `https://www.example.com`, `https://www.yourwebsiteurl.com`
Tipo de autenticação	Tipo de autenticação para este Messenger integrado. Selecione uma das seguintes opções. ◦ Nenhum(a) ◦ Baseado em SAML (Security Assertion Markup Language, Linguagem de marcação de asserção de segurança) ◦ Baseado em Open ID Connect (OIDC) Se você quiser habilitar somente a experiência do usuário convidado para o Messenger em seu site, defina este campo como **Nenhum**. Certifique-se de criar um provedor de identidade (IdP) para o tipo de autenticação selecionado neste campo. Para obter mais informações, consulte Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
Identidade visual avançada	
Cor do texto do hiperlink	Cor de texto usada para hiperlinks no Messenger.
Ícone de navegação para trás	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário navegar para a página anterior. O tamanho do ícone é 24X24.
Ícone de fechamento	Este ícone aparece no cabeçalho do Messenger e permite que o usuário feche o Messenger. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de pesquisa de lista	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite pesquisar em uma lista. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de expansão	O ícone aparece no cabeçalho que permite ao usuário expandir o Messenger

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	para acessar informações. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de recolhimento	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário recolher um Messenger expandido. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone Iniciar bate-papo	O ícone aparece no cabeçalho do Messenger que permite ao usuário iniciar um bate-papo com um agente sobre o tíquete ou a visita do técnico. O tamanho do ícone é 16X16.
Ícone de menu de filtro	O ícone aparece na parte superior da página da lista que permite ao usuário aplicar filtros para obter o resultado desejado. O tamanho do ícone é 24X24.
Ícone de filtros aplicados	O ícone aparece na parte superior da página da lista e mostra o ícone de filtros aplicados no Messenger. O tamanho do ícone é 24X24.

Nota: A configuração de identidade visual avançada só está disponível na exibição de formulário.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Instruções por e-mail** para notificar o administrador de segurança para concluir as seguintes tarefas:
   a. Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
   b. Configurar uma regra CORS para App de mensagens de interação.
   c. Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.

Nota: App de mensagens de interação estende as capacidades do portal de serviços que não são compatíveis com Domain Separation. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Portal de serviços . No entanto, outras tabelas usadas em App de mensagens de interação podem oferecer suporte à separação de domínio de acordo com as configurações com as quais foram criadas.

Resultados

Uma nova configuração do Messenger é criada e listada no módulo Módulos da aplicação App de mensagens de interação.

O que Fazer Depois

1. Propriedades App de mensagens de interação.
2. configurar os recursos do App de mensagens de interação.
3. Compartilhe o código do módulo do Messenger com seu desenvolvedor usando o **código de e-mail** para incorporar App de mensagens de interação ao seu site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

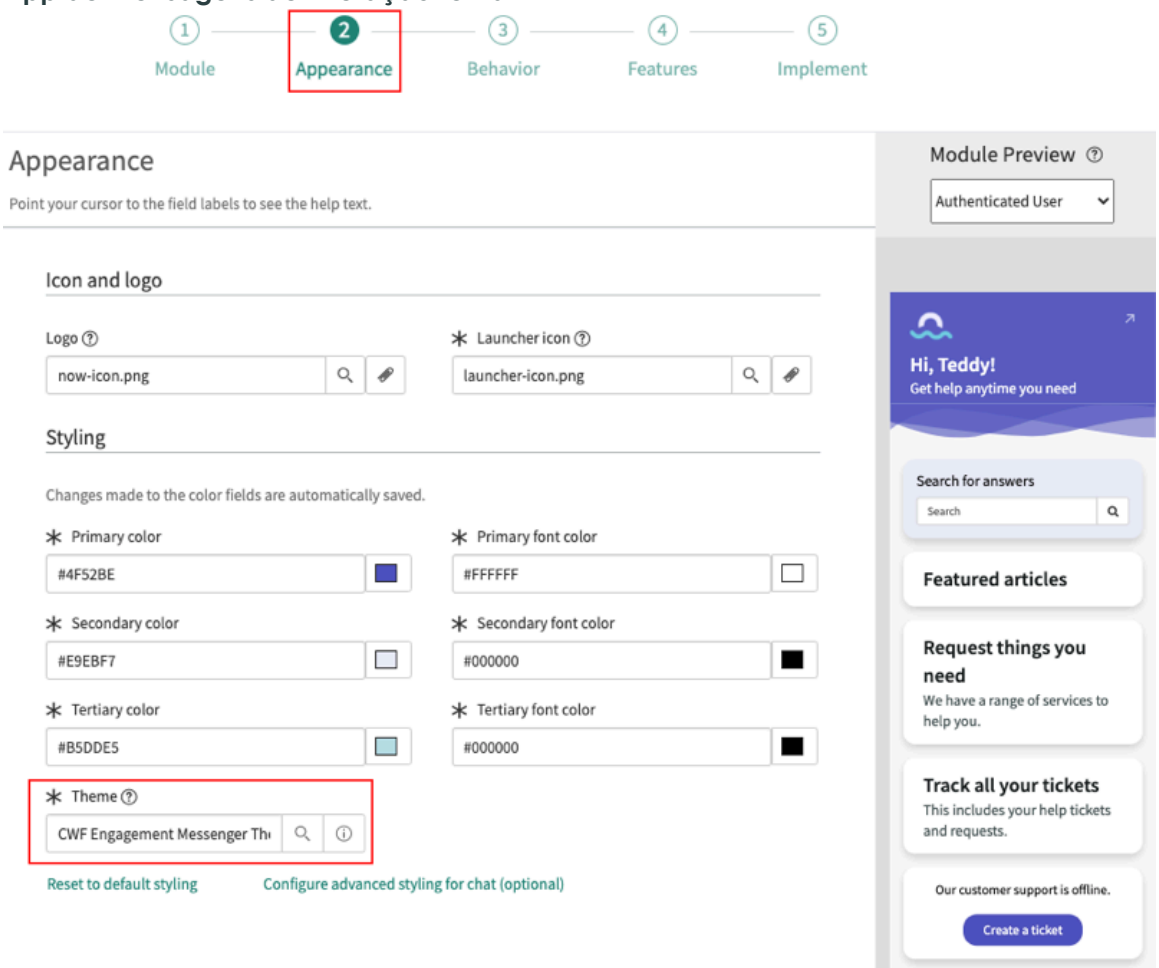
4. A seguir estão as mudanças de formatação avançadas que estão disponíveis como uma configuração opcional em App de mensagens de interação:
   - App de mensagens de interação requisitos do tema do módulo para reutilizar o tema do Portal de serviços para personalizar a aparência visual no App de mensagens de interação.
   - Tamanhos de fonte padrão para texto de resultado de pesquisa em App de mensagens de interação.

App de mensagens de interação requisitos do tema do módulo

Você pode definir um tema que pode ser aplicado a um módulo App de mensagens de interação. Um tema permite que você defina um estilo adicional de App de mensagens de interação em seu site.

Você pode selecionar o tema para o seu App de mensagens de interação na seção Aparência da configuração assistida.

App de mensagens de interação tema



O tema que você deseja usar para o módulo do Messenger deve atender aos seguintes critérios:

- O cabeçalho deve ser definido como **cabeçalho do EC do CWF**
- Deve conter a inclusão JS */scripts/sn_csm_ec.js*
- Deve conter as inclusões de CSS *cwf_ec_theme_inline_css* e *sp-theme-la-jolla.css*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tamanhos de fonte padrão para texto de resultado de pesquisa em App de mensagens de interação

Defina os tamanhos de fonte dos resultados de pesquisa normal e genius para mudar a aparência do texto em App de mensagens de interação em diferentes dispositivos.

Nota: A função ec_admin é necessária para alterar a configuração padrão.

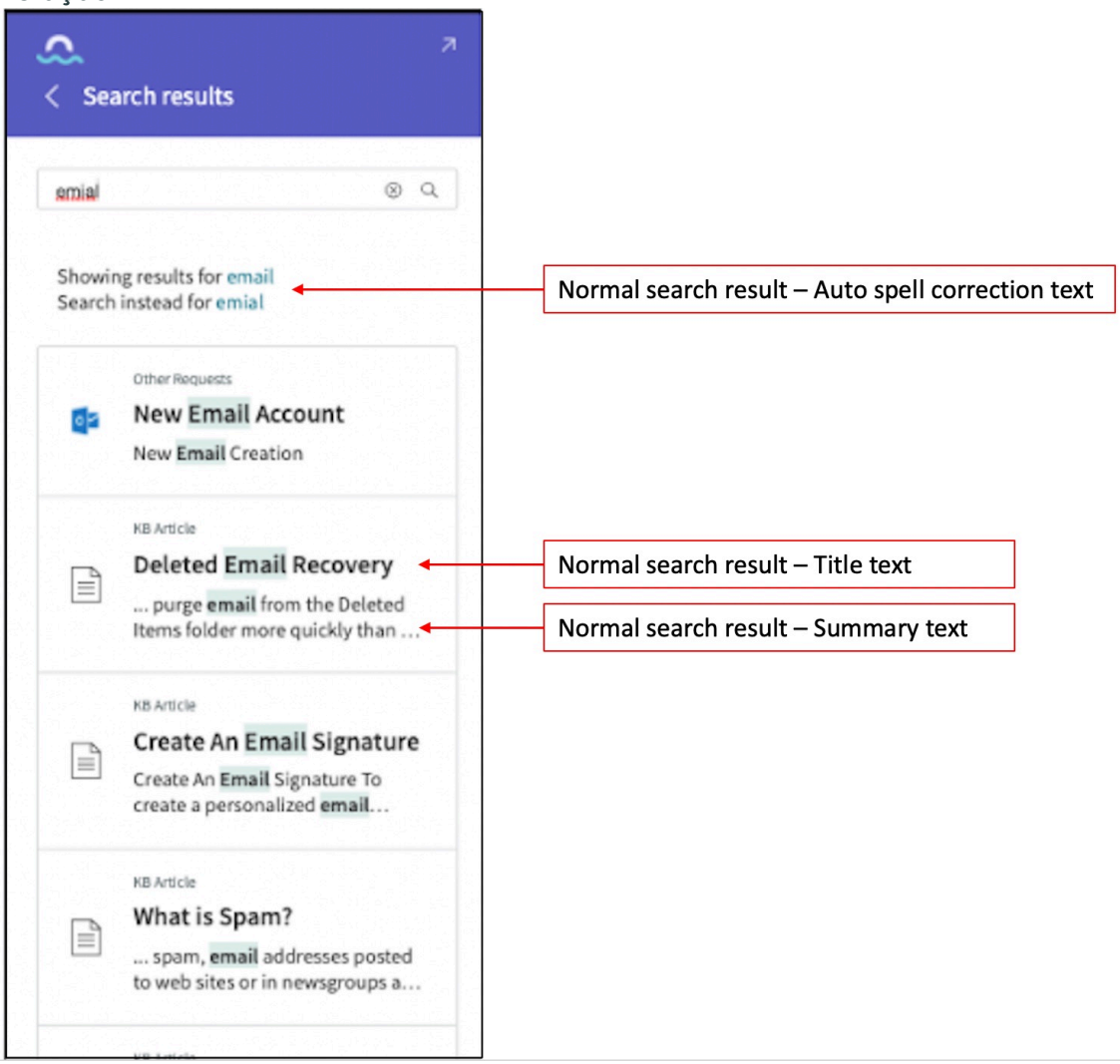
Tipos de pesquisa e configurações padrão em App de mensagens de interação

Tipo de pesquisa	Configuração padrão
Pesquisa normal para base de conhecimento e catálogo	As configurações padrão de tamanho da fonte do resultado da pesquisa normal são: • Grande para título • Médio para resumo **Nota:** • Esta configuração para bases de conhecimento é encontrada no script de modelo *em_kb_search_template* . • Esta configuração de Catálogo é encontrada no script de modelo *em_catalog_search_template*. O tamanho da fonte do texto de correção ortográfica automática padrão é médio. **Nota:** A configuração padrão é definida no widget Pesquisa de aspectos.
Pesquisa do Genius para base de conhecimento e catálogo	As configurações padrão de tamanho da fonte do resultado da pesquisa do Genius são: • Pequeno para identificador • Grande para título • Médio para resumo **Nota:** • Esta configuração para bases de conhecimento é encontrada no script de modelo *em_qa_genius_results_template*. • Esta configuração de Catálogo é encontrada no script de modelo *em_catalog_genius_results_template*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

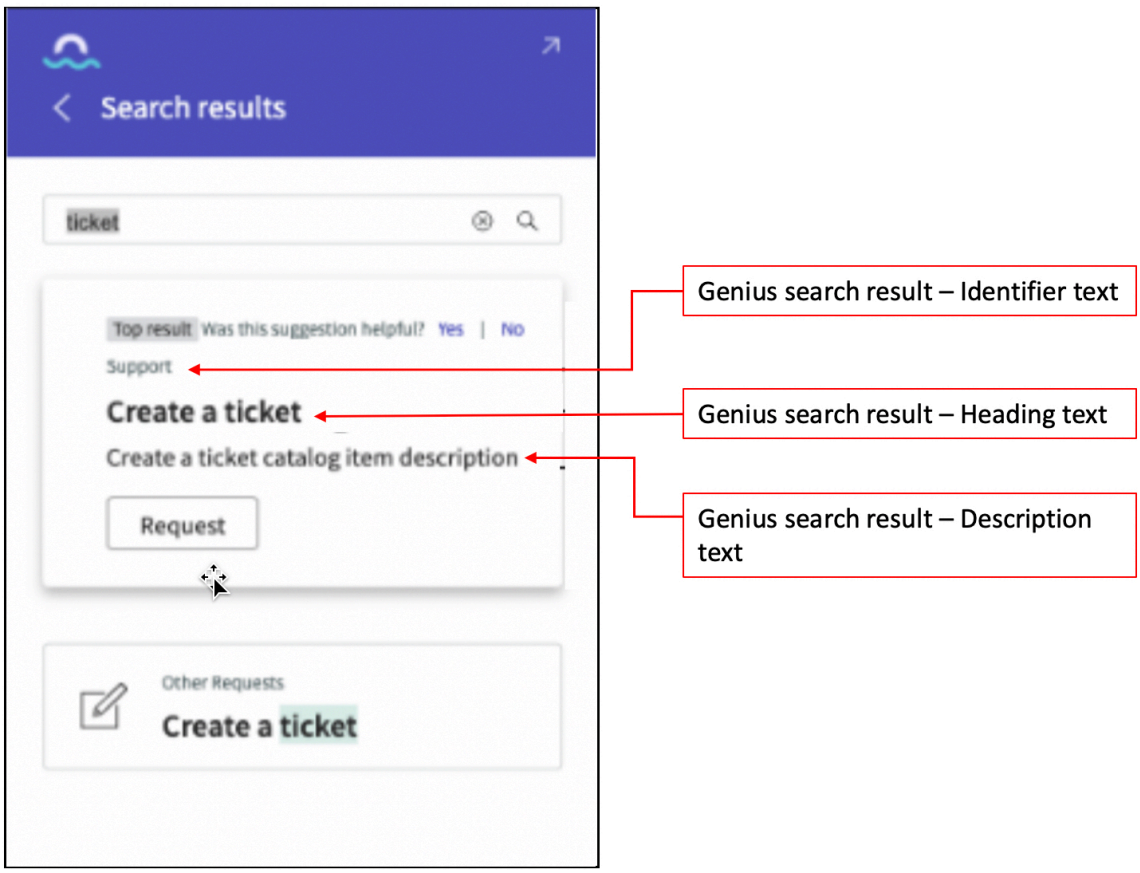
Aparência do texto do resultado de pesquisa normal no App de mensagens de interação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aparência do texto do resultado da pesquisa do Genius no App de mensagens de interação



Alterar o modo de bate-papo padrão do recurso de bate-papo

Defina o bate-papo assíncrono por meio de uma janela de bate-papo ou o modo síncrono por meio de mensagens como o modo de bate-papo padrão do recurso de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na página App de mensagens de interação Módulos, na coluna **Editar módulo**, selecione **Editar**.
3. Na página Configurar módulo App de mensagens de interação, selecione **Recursos**.
4. Habilite o recurso de bate-papo ativando o **bate-papo** no painel de configurações do recurso.
5. No formulário Bate-papo, na seção **Configurações de bate-papo globais**, selecione **Alterar o modo padrão de bate-papo**.
   A página Canal de envio de mensagens é aberta em uma nova guia.
6. No campo Tipo, selecione o modo de bate-papo padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para habilitar o bate-papo síncrono para conversar em tempo real por meio de uma janela de bate-papo, selecione **Bate-papo**.
- Para habilitar o bate-papo assíncrono para se envolver em conversas de longa duração por meio de mensagens sem estar online ao mesmo tempo, selecione **Envio de mensagens**.

  Para obter mais informações, consulte Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web .

7. Selecione **Atualizar**.

Configurar notificações por e-mail para mensagens de bate-papo não lidas

Envie resumos de e-mail com todas as mensagens não lidas quando o usuário não estiver ativo durante uma conversa de bate-papo por uma duração especificada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de e-mail para um usuário autenticado ou usuários verificados por um atendente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na página App de mensagens de interação Módulos, na coluna **Editar módulo**, selecione **Editar**.
3. Na página Configurar módulo App de mensagens de interação, selecione **Recursos**.
4. Habilite o recurso de bate-papo ativando o **bate-papo** no painel de configurações do recurso.
5. No formulário Bate-papo, nas **Configurações de bate-papo globais**, selecione **Notificações por e-mail para mensagens não lidas**.
   A página E-mails de atividades perdidas é aberta em uma nova guia.
6. Habilite o envio de notificação por e-mail de bate-papo ativando a opção **E-mail de atividade perdida**.
7. Na lista suspensa Limite off-line, defina o tempo em que o usuário está inativo antes de enviar a notificação por e-mail.
   - 15 minutos (padrão)
   - 2 horas
   - 8 horas
   - Personalizado
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Envia automaticamente notificações por e-mail de mensagens de bate-papo perdidas no intervalo de tempo especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar App de mensagens de interação em um site quando os cookies de aplicações de terceiros estiverem bloqueados

Configure um URL personalizado para a instância ServiceNow que ajuda a impedir que navegadores da Web bloqueiem App de mensagens de interação quando iframes de origem cruzada e cookies de terceiros estiverem bloqueados.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in URL personalizada (com.snc.customurl). Para obter mais informações, consulte Ativação de URLs personalizadas .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As versões mais recentes dos navegadores, incluindo o Safari e o Chrome, têm recursos aprimorados de segurança do navegador. Por padrão, os recursos de segurança do navegador bloqueiam cookies de terceiros que ajudam a impedir o carregamento de uma aplicação de terceiros em um site. Se você não usar uma URL personalizada, o navegador tratará o Messenger como uma aplicação de terceiros quando incorporado em um site primário. Para evitar que o Messenger seja bloqueado pelo navegador, você precisa definir um URL personalizado para a instância ServiceNow para corresponder ao domínio do Messenger com o domínio do site. Usando a URL personalizada, o navegador trata o Messenger como uma aplicação de terceiros, em vez de uma aplicação de terceiros. As restrições de segurança do navegador da Web bloqueiam o Messenger pelos seguintes motivos:

- O navegador da Web bloqueia iframes de origem cruzada quando o domínio da URL usada no iFrame não corresponde ao domínio do próprio site.

  Nota: App de mensagens de interação usa um iFrame para carregar a interface do Messenger em um site de terceiros.

- O navegador da Web trata os cookies do Messenger como cookies de terceiros e os bloqueia.

  Nota: App de mensagens de interação usa cookies para habilitar recursos como autenticação, recomendações, ajuda proativa e assim por diante.

Nota: A URL personalizada é configurada principalmente para obter uma URL com identidade visual para a instância ServiceNow, Portais e módulo EM que corresponde à URL do seu domínio.

Você deve adicionar um registro CNAME aos registros DNS do domínio do site em que App de mensagens de interação está incorporado e defini-lo como o URL da instância ServiceNow. Por exemplo, no servidor de nomes para `acme.com`, crie uma entrada

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

em que `acme.service-now.com` é a instância ServiceNow e `acme.com` é o seu site no qual App de mensagens de interação está integrado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **URL personalizada** > **Custom URLs**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário URL personalizada, no campo **Nome do domínio**, insira o registro CNAME (sua URL personalizada) que você definiu como a URL da instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Criar**.

> **Nota:** A nova URL personalizada leva aproximadamente seis horas para ser ativada.

5. Opcional: Depois que a URL personalizada estiver ativo, no formulário URL personalizada, marque a caixa de seleção Definir **URL da instância** para habilitar a URL personalizada como uma URL de instância.
6. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site em que você integra App de mensagens de interação.
7. No código, substitua a URL do site existente por uma URL personalizada.
8. Salve o arquivo.

Resultados
App de mensagens de interação carrega em um site de terceiros.

Example:
O código a seguir inclui uma URL de amostra que contém `support.acme.com` como uma URL personalizada.

URL personalizada no código

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Informações relacionadas

- Definição de Uma URL personalizada como o URL da instância
- Associação de URLs personalizadas para sua instância
- Erros e correções de URL personalizada

Atualizar App de mensagens de interação URLs de inicialização para a versão mais recente

Atualize a versão de App de mensagens de interação no código usado para incorporar App de mensagens de interação ao seu site ou para iniciar recursos automaticamente com App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do site

Procedimento

1. Abra o arquivo HTML da página da Web no site ao qual você integra App de mensagens de interação.
2. Altere o número da versão existente para `v=3.1`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Salve o arquivo.

Propriedades App de mensagens de interação

Você pode configurar as propriedades do sistema para o módulo App de mensagens de interação para que possa habilitar o bate-papo Virtual Agent, o SSO de vários provedores e definir um valor de tempo limite de sessão do usuário.

Propriedades instaladas com o App de mensagens de interação

Depois de configurar um módulo App de mensagens de interação, defina as seguintes propriedades do sistema que se baseiam na sua configuração do módulo do Messenger.

Dica: No filtro de navegação, insira `sys_properties.list` para exibir a lista de todas as propriedades do sistema e pesquisar a propriedade que você deseja atualizar.

Propriedades e descrições do módulo do App de mensagens de interação

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Depois de ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), você deve usar a propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* para habilitar a configuração da política frame-ancestors para o site em que deseja hospedar App de mensagens de interação. Defina o valor da propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 'self' <a URL do seu site>. Por exemplo, 'self' `https://www.example.com` • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: self • Local: propriedades do sistema
glide.authenticate.multisso.enabled	Defina a propriedade do sistema *glide.authenticate.multisso.enabled* como verdadeira para habilitar o SSO de vários provedores. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor: self • Local: propriedades do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades e descrições do módulo do App de mensagens de interação

Propriedade	Descrição
	Nota: Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
Tempo limite da sessão do usuário *glide.ui.session_timeout*	Defina um valor de tempo limite de sessão de usuário para a propriedade do sistema *glide.ui.session_timeout* com um valor que seja maior ou igual ao tempo limite do site. • Tipo: inteiro • Valor: 30 • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
sn_customerservice.emails.customportal	Defina o URL do portal de suporte ao cliente de terceiros para que os e-mails de notificação que seus clientes recebem contenham URLs que os redirecionem para o registro de solicitação exato que eles enviaram. Esses e-mails de notificação são enviados em cenários como enviar um caso, solicitar um serviço, solicitar um técnico de campo ou reservar um compromisso de balcão de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema Por exemplo, se o portal de suporte ao cliente for `https://www.example.com/support`, defina o valor da propriedade como `https://www.example.com/support`.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Defina o período inativo (em segundos) para acionar a ajuda proativa em App de mensagens de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades e descrições do módulo do App de mensagens de interação

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor: 2 • Local: propriedades do sistema
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	A propriedade contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. Para qualquer registro de portal especificado nesta propriedade, o link do artigo será exibido com o parâmetro de URL sysparm_number em vez de sys_kb_id. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema

Definir a configuração do recurso de App de mensagens de interação

Configure os recursos de App de mensagens de interação para que você possa alterar as configurações padrão para atender às necessidades do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Você deve configurar App de mensagens de interação antes de configurar seus recursos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o App de mensagens de interação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure como os recursos de App de mensagens de interação aparecem para seus clientes, sua organização de exibição e seu comportamento.

Use a seção Recursos da configuração assistida para personalizar a configuração do Messenger. Veja uma visualização ao vivo de como o App de mensagens de interação seria exibido no site de terceiros. Você também pode assistir ao vídeo da academia para entender a funcionalidade geral do App de mensagens de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja configurar, selecione **Editar**.
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Na seção Recursos da configuração assistida, habilite ou desabilite um recurso usando o botão de alternância ( ) no cartão de recurso.
4. Abra um dos seguintes recursos e modifique os valores:
   - Saudação: consulte Configuração do recurso de saudação.
   - Conhecimento: consulte Configuração do recurso de conhecimento.
   - Pesquisar: consulte Configuração do recurso de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Caso: consulte Configuração do recurso de gestão de casos.
- Catálogo: consulte Configuração de recurso de catálogo.
- Serviço de campo: consulte Configuração do recurso de serviço de campo.
- Balcão de serviços: consulte Configuração do recurso de balcão de serviços.
- Bate-papo com um agente: consulte Campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo.

  Nota: A partir da versão Yokohama, o artigo de conhecimento, o item do catálogo e os links de caso enviados por podem ser abertos em App de mensagens de interação. Você pode configurar como os links devem ser abertos em um Messenger. Para obter mais informações, consulte Criação de uma preferência de link inteligente .

- Cartões configuráveis: consulte Configuração do recurso de cartões configuráveis.
- Retorno de chamada: consulte Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada.

5. Opcional: Você também pode adicionar um recurso na seção **Recursos** usando Cartões configuráveis.
   a. Selecione **Adicionar recurso personalizado**.
   b. Insira o nome do recurso e selecione o tipo de recurso.
   c. Selecione **Adicionar**.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso de cartões configuráveis.
6. Selecione **Atualizar**.
7. Opcional: Altere a ordem de exibição dos recursos reordenando os cartões de recurso. Você pode ver o layout da página inicial modificado do seu App de mensagens de interação na visualização ao vivo do módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: App de mensagens de interação estende as capacidades do portal de serviços que não são compatíveis com Domain Separation. Para obter mais informações, consulte (Separação de domínios e Portal de serviços). No entanto, outras tabelas usadas em App de mensagens de interação podem oferecer suporte à separação de domínio de acordo com as configurações com as quais foram criadas.

O que Fazer Depois

Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.

Habilitar a Pesquisa com IA em App de mensagens de interação para usuários não autenticados

Habilite a experiência da Pesquisa com IA em App de mensagens de interação para que usuários não autenticados possam ver o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você deve configurar a Pesquisa com IA para App de mensagens de interação antes de habilitar a Pesquisa com IA para um usuário não autenticado. Para obter mais informações, consulte Configuração do recurso de pesquisa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você deve habilitar os widgets Pesquisa de página inicial com IA do EC, Pesquisa com autocompletável e Assistente para pesquisa com IA em App de mensagens de interação para habilitar a capacidade Pesquisa com IA para usuários não autenticados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquise e abra o widget **Pesquisa da página inicial do EC AI**.
3. Marque a caixa de seleção **Público**.
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Habilite os widgets Pesquisa autocompletável e Assistente para pesquisa com IA. Para obter informações, consulte Habilitar a Pesquisa com IA nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

Configurar o comportamento padrão de App de mensagens de interação

Configure o comportamento padrão de App de mensagens de interação para definir as configurações padrão para Notificação, Recomendações e Proativo.

Antes de Iniciar

Como configurar o App de mensagens de interação.

Use App de mensagens de interação embed Code para integrar recomendações proativas em uma página da Web.

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Selecione o módulo App de mensagens de interação que você deseja instalar no seu site.
3. Na coluna Editar módulo, selecione **Editar**.
4. No módulo Configurar App de mensagens de interação, selecione a guia **Comportamento**.
5. Na guia **Comportamento**, defina as configurações **Recomendações** e **Proativo** para definir as funções App de mensagens de interação.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de recomendações proativas para App de mensagens de interação.

   Nota: Para obter informações sobre como personalizar o comportamento da notificação, consulte Como configurar o App de mensagens de interação.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Configuração de recomendações proativas para App de mensagens de interação

O recurso Recomendações proativas permite que você mostre sugestões baseadas em contexto em tempo real e configure a experiência de recomendações em App de mensagens de interação.

Nota: Para integrar as recomendações proativas em uma página da Web, você precisa habilitar as recomendações no código de incorporação de App de mensagens de interação.

Formulário de configuração da definição de recomendações

Campo	Descrição
Habilitar recomendação	Opção para mostrar ou ocultar as recomendações.
Texto do título	Título da tela de recomendação no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da definição de recomendações

Campo	Descrição
Texto da legenda	Texto útil sobre as recomendações exibido na parte superior da tela de recomendações.
Mostrar a barra de pesquisa	Opção para exibir a barra de pesquisa na página Recomendação que permite pesquisar conteúdo além das recomendações fornecidas.
Número máximo de recomendações	O número máximo de recomendações a serem mostradas na tela de recomendações.
Texto do link para recomendações adicionais	Texto do link que permite ao usuário exibir recomendações adicionais.
Texto do link para App de mensagens de interação	Texto exibido no rodapé do Messenger para habilitar a navegação para a página inicial App de mensagens de interação. Use o formato `[[exibir texto]]` para adicionar um link clicável ao Messenger.
• Se Pesquisa com IA não retornar nenhuma recomendação, a página inicial App de mensagens de interação será exibida. • Você precisa habilitar Pesquisa com IA para disponibilizar as recomendações aos usuários.	

Formulário de configuração de configuração proativa

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de exibição para mostrar as sugestões proativamente no Messenger após 30 segundos de inatividade. Selecione **Nenhum** para desabilitar o comportamento proativo.
Escolha um tipo de animação	O tipo de animação do ícone do inicializador que é ativado quando o usuário está inativo. • Ondulação (como uma onda) • Salto
Mostrar uma dica de ferramenta acima do ícone	Opção para mostrar a mensagem de dica da ferramenta acima do ícone do inicializador.
Texto de dica de ferramenta	A mensagem exibida na dica da ferramenta.
Oferecer pesquisa	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de configuração proativa

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget que aparece quando **a Pesquisa de oferta** é selecionada como o tipo de ajuda proativa.
Texto da legenda	Descrição do widget que aparece no corpo do widget e aparece abaixo do texto do título.
Texto de exemplo	Texto de espaço reservado que aparece na caixa de pesquisa.
Oferecer bate-papo	
Texto do título	Título do widget no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget no Messenger.
Rótulo do botão de bate-papo	Rótulo do botão que é exibido para o usuário iniciar a conversa.
Oferecer a recomendação que você configurou	
Selecione a opção **Oferecer a recomendação que você configurou** para mostrar o artigo de conhecimento e as recomendações dos itens do catálogo de forma proativa de acordo com a configuração na seção Recomendações.	
Nota: Pesquisa com IA precisa estar habilitado para as opções Oferecer pesquisa e Oferecer a recomendação que você configurou.	

Use App de mensagens de interação embed Code para integrar recomendações proativas em uma página da Web

Modifique o código de incorporação de App de mensagens de interação para habilitar recomendações e passar a consulta de pesquisa para recomendações baseadas em Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

- Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.
- Ativar um módulo App de mensagens de interação.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Selecione o módulo App de mensagens de interação que você deseja instalar no seu site.
3. Na coluna Editar módulo, selecione **Editar**.
4. No módulo Configurar App de mensagens de interação, selecione a guia **Implementar**.
5. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site em que você integra App de mensagens de interação.
6. Na guia **Implementar**, copie o código da seção Código de incorporação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Cole o código que você copiou no arquivo de texto antes do marcador do corpo de fechamento.
8. Habilite recomendações para uma página específica no Messenger adicionando o parâmetro `enableRecommendations: verdadeiro` no código de incorporação.

   Quando um usuário insere um termo de pesquisa em App de mensagens de interação, o slug da URL do site (a última parte da URL) é incluído na consulta de pesquisa por padrão. As condições de slug de URL para a consulta de pesquisa inserida na barra de pesquisa do Messenger são as seguintes:

   - Se houver uma única barra no final do URL, nenhum termo de pesquisa será selecionado. Por exemplo, `https://example.service-now.com/`.
   - Se um termo estiver entre barras no final do URL, o texto entre ele será considerado um termo de pesquisa. Por exemplo, no URL `https://example.service-now.com/product-xyz/`, o produto xyz é considerado um termo de pesquisa.
   - Se uma única barra for seguida de texto, esse texto será considerado um termo de pesquisa. Por exemplo, no URL `https://example.service-now.com/search_string`, a cadeia de caracteres de pesquisa é considerada um termo de pesquisa.

   O slug de URL é usado para deduzir a consulta de pesquisa da seguinte forma:

   - Todos os caracteres especiais são substituídos por um espaço. Por exemplo, no URL `https://example.service-now.com/product-xyz`, o termo de pesquisa é "product xyz".
   - Qualquer extensão de arquivo é ignorada. Por exemplo, no URL `https://example.service-now/product.html`, o termo de pesquisa é "produto".
9. Habilite recomendações no nível do módulo.
   a. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
   b. Selecione seu módulo App de mensagens de interação.
   c. Selecione **Editar**.
   d. No módulo Configurar App de mensagens de interação, selecione a guia **Comportamento**.
   e. Habilite o botão de alternância **Habilitar recomendações**.
10. Opcional: Adicione lógica personalizada ao passar um parâmetro de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA, passando um retorno de chamada de função como o valor de um parâmetro `getAISRecommendationsContext`.
    O exemplo a seguir mostra o código modificado para gerar recomendações proativas com a lógica personalizada para aprovar uma consulta de contexto de pesquisa.

```
‹script
 src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
  ‹script>
  SN_CSM_EC.init({
              moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
               loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
               enableRecommendations: true,
               getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
               //Insert your code here to fetch the search query string
 return product xyz
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  };
  </script>
```

11. Salve e publique o arquivo HTML.

Resultados
App de mensagens de interação mostra recomendações com base no contexto fornecido pelo site de terceiros.

Example:
O exemplo a seguir mostra o código modificado para gerar recomendações proativas padrão para o contexto padrão.

```
‹script
 src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
  ‹script>
  SN_CSM_EC.init({
              moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
               loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
               enableRecommendations: true
              }

  };
  </script>
```

Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação

Crie um IdP para o seu App de mensagens de interação para que você possa habilitar a autenticação do cliente. Você pode criar um IdP para o tipo de autenticação OpenID Connect (OIDC) ou SAML (Security Assertion Markup Language).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você configurou um IdP anteriormente, poderá ignorar esta tarefa e reutilizar o IdP existente.

Nota: Se você configurou vários IdPs em sua instância e deseja selecionar um IdP específico para o módulo App de mensagens de interação, faça o seguinte:

- Habilitar App de mensagens de interação em um site quando os cookies de aplicações de terceiros estiverem bloqueados
- URL personalizada com provedor de identidade
- Se você tiver vários IdPs em sua instância:
  - No caso do tipo de autenticação OIDC, o token de ID gerado deve conter o ID de cliente de um registro IdP em relação ao qual a autenticação é necessária.
  - No caso do tipo de autenticação SAML, defina o registro de IDP específico como IdP de redirecionamento automático.

  Nota: Para obter mais informações, consulte Configuração de login e logout automáticos do App de mensagens de interação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Administração** > **Provedores de Identidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **OpenID Connect** ou **SAML**.
   - Se você selecionar **OpenID Connect**, siga o procedimento em Criar uma configuração de OpenID Connect (OIDC) para Single Sign-On (SSO) .
   - Se você selecionar **SAML**, siga o procedimento da etapa 3 em Criar e atualizar provedores de identidade .

O que Fazer Depois

- Quando os clientes fazem login no seu site onde o módulo App de mensagens de interação está implantado, eles também devem ser autenticados no Messenger. A autenticação de usuário é feita usando o mesmo IdP que autenticou o login do cliente em seu site.

  Você deve verificar se os clientes do seu site também foram adicionados ao provedor de autenticação OIDC ou SAML para a instância ServiceNow.

- Habilite solicitações entre domínios entre App de mensagens de interação e seu site. Para obter mais informações, consulte Configurar uma regra CORS para App de mensagens de interação.

Informações relacionadas

Como configurar o provedor OIDC na instância da ServiceNow

Configurar uma regra CORS para App de mensagens de interação

Configure uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para habilitar solicitações entre domínios entre App de mensagens de interação e o site em que você deseja implantar o Messenger.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Conclua as seguintes tarefas:

- Como configurar o App de mensagens de interação.
- Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a API App de mensagens de interação e a URL do seu site para criar uma regra CORS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Administração** > **Regras CORS**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra CORS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
API REST	App de mensagens de interação REST API à qual esta regra CORS se aplica. Defina este campo como **API do Engagement Center [sn_csm_ec/engagement_center_api]**.
Domínio	Domínio que envia a solicitação para esta REST API. Defina este valor de campo como o URL do site em que você deseja implantar o Messenger. Por exemplo, **https://www.example.com**.
Idade máxima	Número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Depois de uma solicitação CORS inicial, outras solicitações do mesmo cliente dentro desse tempo não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão 0 indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação.
Métodos HTTP	Métodos HTTP permitidos. Habilite os métodos GET e POST.
Cabeçalhos HTTP	Lista separada por vírgulas de cabeçalhos HTTP a serem enviados na resposta. Você pode deixar este campo em branco.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.

Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação

Configure um par de nome-valor para cabeçalhos de resposta HTTP para o módulo App de mensagens de interação. A capacidade de configurar e passar cabeçalhos de resposta permite o tratamento especial do conteúdo da página por um cliente, que normalmente é um navegador.

Antes de Iniciar

- Como configurar o App de mensagens de interação.
- Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
- Configurar uma regra CORS para App de mensagens de interação.
- Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a API App de mensagens de interação e a URL do seu site para criar uma regra CORS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Administração** > **Cabeçalhos de resposta HTTP**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP está ativa.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
Aplica-se a	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione **Tipo específico** para indicar que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP é para o tipo e registro específicos selecionados nos campos **Tipo** e **Registro**.
Tipo	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione **Portal de serviços** para indicar que os registros estão relacionados ao Portal de serviços.
Registro	App de mensagens de interação Registro de módulo ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Selecione um registro: **a.** Clique no ícone Pesquisar ( ) para acessar o formulário pop-up Selecionar o documento. **b.** No campo **Nome da tabela**, verifique se o valor está definido como **Portal de serviços**. **c.** No campo **Documento**, clique no ícone Pesquisar ( ). **d.** Na lista de registros do Portal de serviços, selecione o módulo do Messenger que você configurou. **e.** Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. Defina o valor deste campo como **Content-Security-Policy**.
Valor	Valor do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. Defina o valor deste campo como **frame-ancestors 'self'**<enter your website URL> . Por exemplo, **frame-ancestors 'self' https://www.example.com**.
Descrição	Descrição detalhada do cabeçalho de resposta HTTP.

O que Fazer Depois

Ativar um módulo App de mensagens de interação

.

Informações relacionadas

Cabeçalhos de resposta HTTP

Ativar um módulo App de mensagens de interação

Ative o módulo App de mensagens de interação que você configurou para poder incorporá-lo ao seu site.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Execute as seguintes tarefas:

- Como configurar o App de mensagens de interação.
- Criar um provedor de identidade (IdP) para App de mensagens de interação.
- Configurar uma regra CORS para App de mensagens de interação.
- Criar cabeçalhos de resposta HTTP para App de mensagens de interação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A menos que você ative um módulo do Messenger, ele não estará disponível para seus clientes usarem em seu site de terceiros.

Procedimento

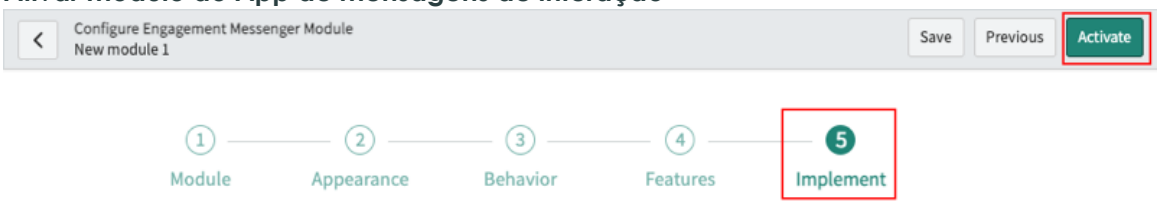
1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja ativar, clique em **Editar**.
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Selecione a etapa **Implementar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Ativar**.

Ativar módulo do App de mensagens de interação



O que Fazer Depois

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web

Incorpore o código-fonte do módulo do Messenger que você configurou em seu site para que você possa permitir que seus clientes comecem a usar App de mensagens de interação em seu site.

Antes de Iniciar

- Ativar um módulo App de mensagens de interação.
- Função necessária: sn_csm_ec.ec_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Copie o código de origem do módulo do Messenger que você ativou e cole-o no arquivo HTML do site em que deseja implantar o Messenger.

Em seguida, dependendo do tipo de autenticação que você selecionou para o módulo do Messenger configurado, talvez você precise escrever código para funções para obter o token de ID e iniciar e interromper a sessão de um usuário conectado no Messenger.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. Na coluna Editar módulo do módulo do Messenger que você deseja instalar no seu site, clique em **Editar**.
   A exibição da configuração assistida é exibida.
3. Clique na guia **Implementar**.
4. Se você tiver feito mudanças na seção Configurações de segurança, clique em **Salvar**.
   O código do módulo App de mensagens de interação foi atualizado.
5. Role para baixo até a seção Incorporar código e clique em **Copiar código**.
6. Abra o arquivo HTML do seu site e cole o código copiado antes da tag do corpo de fechamento.
7. Para um módulo do Messenger com autenticação baseada em OIDC ou SAMl, conclua a configuração a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de autenticação	Ação
Baseada em OIDC	**a.** Escreva o código para a função `getTokenCallBack()`. **b.** Chame a função `SN_CSM_EC.onLogin()` sempre que os usuários fizerem login no seu site. Esta função permite que usuários autenticados façam login em App de mensagens de interação sem problemas ao fazerem login no seu site. **c.** Chame a função `SN_CSM_EC.onLogout()` sempre que os usuários fizerem logout do seu site. Esta função permite que usuários autenticados saiam sem problemas de App de mensagens de interação e do seu site.
Baseada em SAML	**a.** Chame a função `SN_CSM_EC.onLogin()` sempre que os usuários fizerem login no seu site. Esta função permite que usuários autenticados façam login em App de mensagens de interação sem problemas ao fazerem login no seu site. **b.** Chame a função `SN_CSM_EC.onLogout()` sempre que os usuários fizerem logout do seu site. Esta função permite que usuários autenticados saiam sem problemas de App de mensagens de interação e do seu site.

Nota: Para obter mais informações sobre a configuração da autenticação baseada em OIDC e SAML, consulte o artigo Configuração de login e logout automáticos do App de mensagens de interação [KB1560205] na Base de conhecimento Now Support.

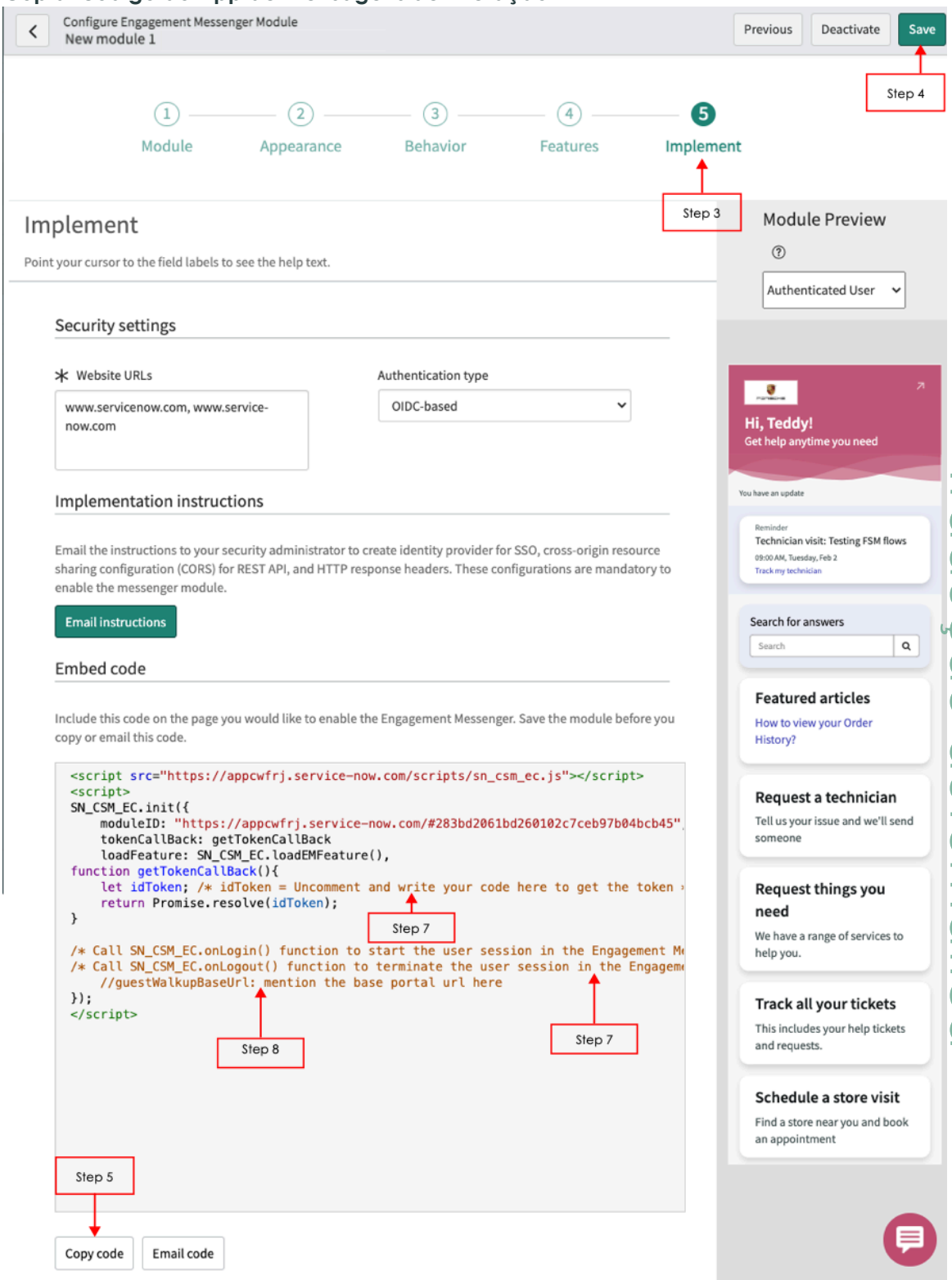
8. Se você habilitou o recurso de balcão de serviços para usuários não autenticados, remova o comentário da linha de código `//guestWalkupBaseUrl` e conclua a configuração inserindo o URL base do portal de suporte ao cliente.

   Por exemplo, se o portal de suporte ao cliente for **https://www.example.com/support**, atualize o código para **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/support**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar código do App de mensagens de interação



Tradução automática

9. Opcional: Para modificar o código de incorporação para definir o idioma preferencial no qual App de mensagens de interação é exibido, siga um destes procedimentos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
`lang: {código de local ISO}`	Permite que você carregue App de mensagens de interação com um idioma fixo.
`setLang : getEMLanguage`	Permite que você alterne dinamicamente o idioma em que App de mensagens de interação é exibido. O valor `getEMLanguage` pode retornar qualquer código de localidade ISO que possa ser usado para o idioma do Messenger.

A função `setLang : getEMLanguage` tem preferência quando ambos os parâmetros estão disponíveis. No entanto, se o usuário tiver definido o idioma preferencial na tabela [sys_user_preference], App de mensagens de interação será exibido nesse idioma.

Nota: A partir da versão Yokohama, os clientes atualizados também podem modificar o código de incorporação para habilitar a alternância de idioma.

10. Opcional: Abra o site ao qual você adicionou o código App de mensagens de interação para verificar se o ícone do inicializador está disponível e clique no ícone para verificar se ele inicia App de mensagens de interação.
11. Opcional: Modifique o código de incorporação de App de mensagens de interação para integrar as recomendações proativas em uma página da Web.
    Para obter mais informações sobre como usar App de mensagens de interação para integrar as recomendações proativas em uma página da Web, consulte Use App de mensagens de interação embed Code para integrar recomendações proativas em uma página da Web.

O que Fazer Depois

Abra o site ao qual você adicionou o código App de mensagens de interação e verifique se o ícone do inicializador do Messenger está disponível. Clique no ícone para iniciar o App de mensagens de interação.

Você também pode incorporar App de mensagens de interação em seus aplicativos iOS e Android nativos usando o Now Mobile SDK:

- Incorporar o App de mensagens de interação em um aplicativo iOS nativo usando o Now Mobile SDK [KB1587276]
- Incorporar o App de mensagens de interação em um aplicativo nativo para Android usando o Now Mobile SDK [KB1587611]

Recurso de link profundo no App de mensagens de interação

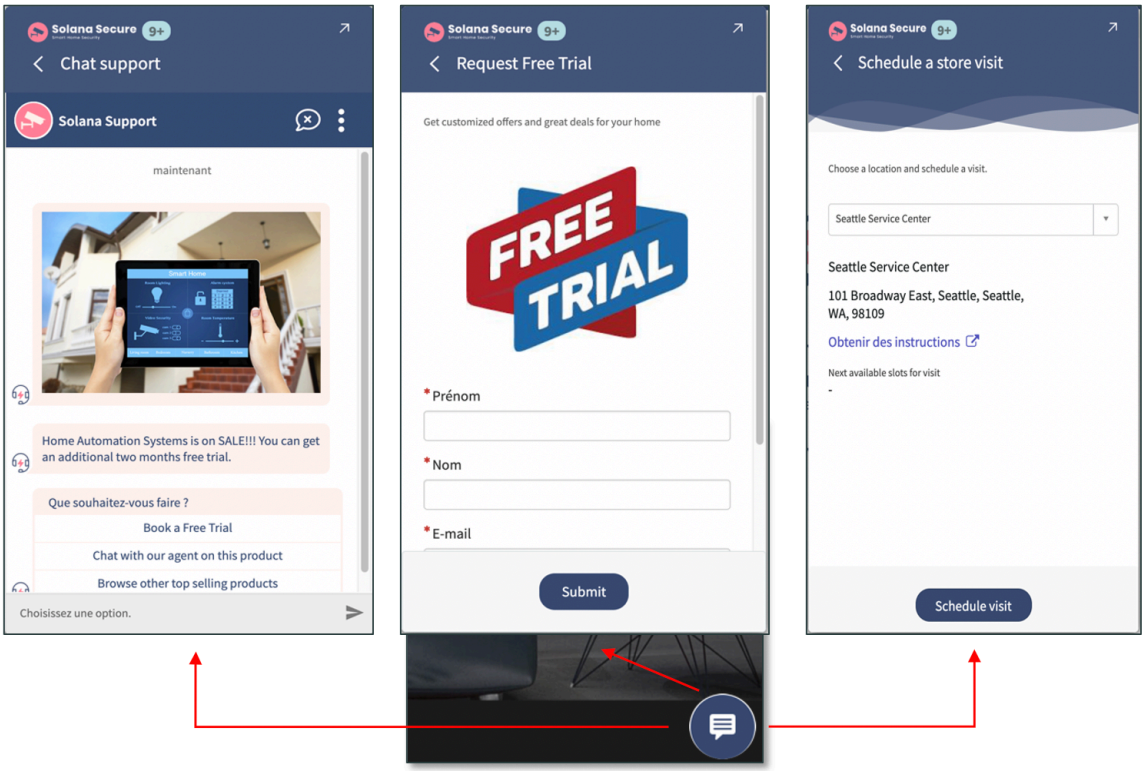
Defina um fluxo de trabalho como uma tela de inicialização padrão em App de mensagens de interação usando código personalizado ou uma URL com parâmetros.

A capacidade de link profundo permite que você personalize a página inicial de App de mensagens de interação para que você possa iniciar um recurso especificado sempre que o Messenger for acessado. O recurso é iniciado por meio de variáveis em uma URL estruturada ou em código personalizado por meio de entradas de inicialização que contêm variáveis de substituição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Telas de inicialização do link profundo



A capacidade de vinculação profunda é compatível com a inicialização de Exibir artigo, Novo caso, Lista de casos, Pesquisa, Pesquisa de caso, Item do catálogo, Novo compromisso, Nova ordem de serviço, Página inicial padrão, Ordem de serviço, Virtual Agent e recursos de bate-papo do atendente e exibição em App de mensagens de interação.

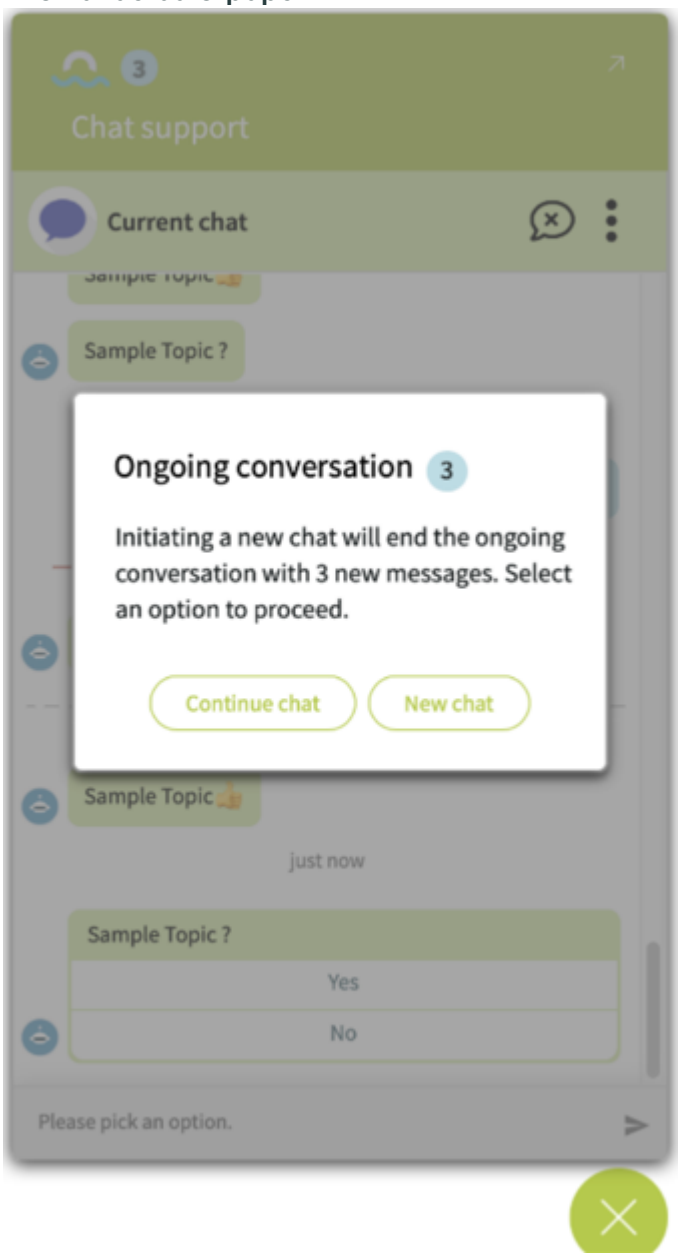
Nota: A partir da versão Yokohama, nos bate-papos Virtual Agent e Atendente, se um usuário estiver envolvido em uma conversa em andamento e tentar abrir um tópico contextualmente, as seguintes opções serão mostradas:

- Continuar bate-papo
- Novo bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alternando bate-papo



Tradução automática

Iniciar um recurso em App de mensagens de interação usando código personalizado

Use o código personalizado para habilitar o link profundo e iniciar um recurso em App de mensagens de interação integrado ao seu site.

Antes de Iniciar

Como configurar o App de mensagens de interação.

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.

Função necessária: ec_admin e administrador do site

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Se você estiver usando o código existente, verifique se atualizou o script para mostrar `v=3.1`. Por exemplo:

```
<script
 src="https://
example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
      moduleID:
 "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
      loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Procedimento

1. Navegar até **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. No módulo Configurar App de mensagens de interação, abra a guia Implementar.
3. Copie o código da seção Código de incorporação.
4. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site em que você integra App de mensagens de interação.
5. Cole o código que você copiou antes do marcador do corpo de fechamento.
6. Defina o contexto do recurso e especifique as variáveis para o recurso.
   Use o seguinte formato para definir um contexto de recurso:

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

   No formato, especifique as variáveis de recurso.

   feature

   O nome do recurso. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação .

   abrirEmCarga

   Inclua esta opção e defina-a como verdadeira somente se quiser que App de mensagens de interação abra automaticamente. A configuração padrão para esta opção é App de mensagens de interação para não abrir automaticamente.

   <param_name>": "<param_value>

   Nome e valor de um parâmetro associado ao recurso. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação.

7. Crie uma função de wrapper personalizada para passar o contexto do recurso para a função `SN_CSM_EC.init` do código de incorporação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o código a seguir usa a função de wrapper personalizada `chatFeatureContext()` para o contexto do recurso de bate-papo.

```
function chatFeatureContext(){
 return {
   feature: "CHAT",
   openOnLoad: false,
   params: {
    "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
    "language": "fr"
    }
    }
}
```

8. Substitua a função `SN_CSM_EC.loadEMFeature()` por uma função de wrapper personalizada que você criou na etapa 7.
   Por exemplo, no código a seguir, a função de wrapper `chatFeatureContext()` é passada como o valor do atributo `loadFeature`.

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Salve o arquivo.
10. Opcional: Verifique se o recurso designado é iniciado.
    a. Abra o site no qual você incorporou App de mensagens de interação.
    b. Selecione o ícone do inicializador.
    c. Verifique se App de mensagens de interação inicia o recurso que você configurou no código de incorporação.

Resultados
O recurso que você especificou no código de incorporação é iniciado por padrão quando App de mensagens de interação é aberto no site no qual está incorporado.

Example:
O código a seguir inicia o recurso de bate-papo por padrão. Ele também mostra como acionar um tópico Virtual Agent por padrão quando o bate-papo é carregado, passando o identificador do sistema (sys_id) do tópico. Você também pode especificar um idioma para iniciar o bate-papo nesse idioma.

```
<script
 src="https://
example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
   feature: "CHAT",
   openOnLoad: false,
   params: {
    "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
    "language": "fr"
    }
    }
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
SN_CSM_EC.init({
 moduleID:
 "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

função

chatFeatureContext(): a função de wrapper para o contexto de bate-papo.

feature

CHAT: o recurso de bate-papo para iniciar o bate-papo Virtual Agent ou Atendente.

abrirEmCarga

false: desabilita a inicialização automática de App de mensagens de interação.

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79: o identificador do sistema do módulo (sys_id).

idioma

fr: define o idioma de bate-papo padrão como francês.

Iniciar um recurso em App de mensagens de interação usando parâmetros de URL

Use parâmetros de URL no URL do seu site para habilitar o link profundo e iniciar um recurso em App de mensagens de interação integrado ao seu site.

Antes de Iniciar

Como configurar o App de mensagens de interação.

Incorporar App de mensagens de interação em sua aplicação web.

Função necessária: ec_admin e administrador do site

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar parâmetros de URL para exibir o recurso específico em App de mensagens de interação. Quando o URL é acessado, ele abre seu site e carrega automaticamente o recurso especificado em App de mensagens de interação. Por exemplo, você pode incorporar o URL em um e-mail para compartilhar um artigo de conhecimento de App de mensagens de interação.

Nota:

Se você estiver usando o código de incorporação existente, certifique-se de atualizar o script para incluir `v=3.1`. Por exemplo:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **App de mensagens de interação** > **Módulos**.
2. No módulo Configurar App de mensagens de interação, abra a guia Implementar.
3. Copie o código da seção Código de incorporação.
4. Em um editor de texto, abra o arquivo HTML da página da Web no site em que você integra App de mensagens de interação.
5. Cole o código que você copiou antes do marcador do corpo de fechamento.
6. Salve o arquivo.
7. Modifique a URL do site para incluir o recurso.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_V
ALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

O nome do recurso. Para obter informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação.

<param_name1>=<param_value1>

Nome e valor de um parâmetro associado ao recurso. Para definir vários parâmetros, use o mesmo formato. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação.

8. Opcional: Verifique se o URL inicia o recurso designado automaticamente.

Resultados

O recurso que você incluiu no URL é definido como a tela de inicialização padrão em App de mensagens de interação.

Example:

A amostra de URL a seguir inclui um identificador do sistema (sys_id) para um artigo de conhecimento que será exibido automaticamente quando o site for iniciado.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Configuração da Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Configure vários aspectos de Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management para habilitar o recurso de retorno de chamada com base nos requisitos específicos da sua organização.

Instalar e configurar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management permite que seus clientes solicitem um retorno de chamada de vários canais, como Virtual Agent, o Atendimento ao cliente Portal e App de mensagens de interação.

O processo de configuração consiste nas tarefas de configuração listadas na tabela a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Instalar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management	Instale a aplicação Retorno de chamada omnicanal (sn_callback).
Configurar o comportamento de retorno de chamada para Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management	Configure os vários aspectos do retorno de chamada, como número máximo de tentativas e tempo de expiração.
Publicar os tópicos do Virtual Agent para retorno de chamada	Publique os tópicos do Virtual Agent de retorno de chamada para exibir a opção de retorno de chamada para os clientes nos clientes do Virtual Agent.
Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada	Configure o recurso de retorno de chamada em App de mensagens de interação.

Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management permite que uma opção de retorno de chamada seja fornecida para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.

Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management oferece uma opção para os agentes de atendimento ao cliente ligarem de volta para os clientes quando o tempo de espera dos agentes for longo ou os agentes não estiverem disponíveis. Para obter mais informações, consulte Retorno de chamada omnicanal .

Instalar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Você pode instalar a aplicação Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management (sn_callback) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a aplicação Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management :

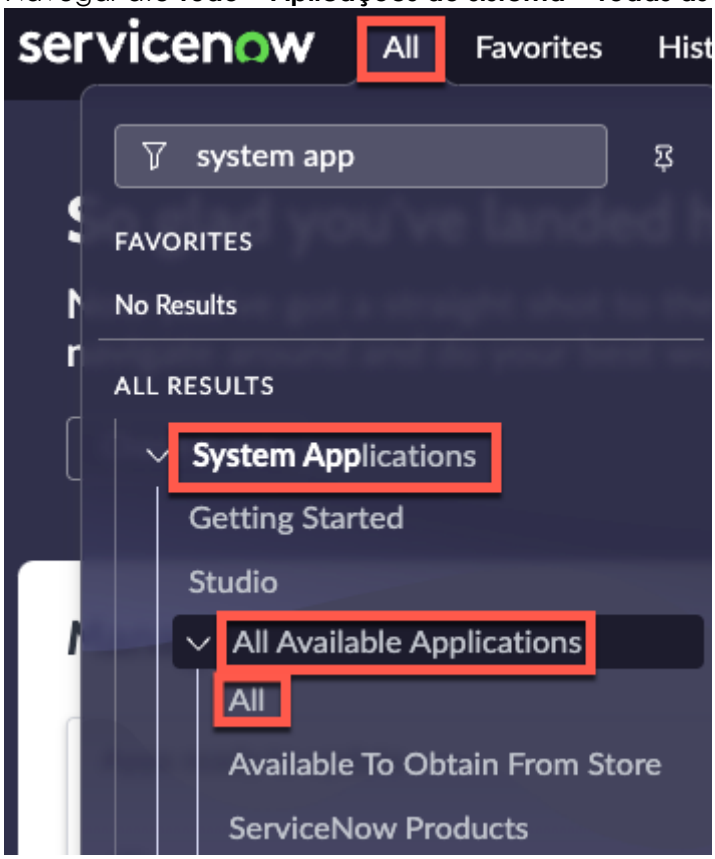
- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Trabalhos agendados - Enviar lembrete para tarefas de retorno de chamada programadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management (sn_callback) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração 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.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicar os tópicos do Virtual Agent para retorno de chamada

Publique os tópicos Virtual Agent para retorno de chamada para ajudar seus clientes a solicitar um retorno de chamada dos agentes quando houver um longo tempo de espera para entrar em contato com um atendente ou os agentes não estiverem disponíveis.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Reserva de compromisso conversacional esteja instalada.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Implante o tópico inativo para salvá-lo e disponibilizá-lo para usuários em clientes do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, publique os seguintes tópicos.
   - Solicitar um retorno de chamada
   - Reprogramar um retorno de chamada
   - Cancelar um retorno de chamada
3. Na barra de Cabeçalho do tópico, selecione **Publicar**.

   Se você estiver usando a descoberta de NLU, a caixa de diálogo Escolher o que publicar será exibida. Selecione os itens disponíveis para publicar com o tópico, como o modelo de NLU e os mapeamentos de idioma, e clique em **Publicar**.

   Nota: Se a opção **Publicar modelo** não estiver disponível, o modelo pode precisar de algum trabalho. Por exemplo, o modelo pode não ter intenções suficientes ou precisar de mais enunciados para algumas intenções. Corrija esses problemas antes de prosseguir. Além disso, se um modelo de idioma não estiver disponível, o modelo específico do idioma nunca foi publicado. Publique-o no NLU Workbench. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

   Para tópicos, o estado do tópico é Ativo e o estado Publicado muda para **apenas agora**.
4. Se você publicou um tópico de conversa, verifique se as palavras-chave ou os enunciados NLU para o tópico funcionam conforme o esperado.

   a. Retorne à página Tópicos e clique em **Testar Tópicos Ativos**.

   b. Na janela de conversa, insira palavras-chave ou enunciados de NLU que correspondam à intenção do tópico para verificar se o tópico é aberto.
   Para os tópicos pré-criados Virtual Agent, o bot retorna uma lista de tópicos que correspondem à palavra-chave ou ao enunciado inserido.

Resultados

Os tópicos são publicados e estão disponíveis para uso em tópicos de chamada.

Configurar o comportamento de retorno de chamada para Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

Configure o comportamento de retorno de chamada do retorno de chamada, como o número máximo de novas tentativas ou o tempo de expiração, em Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. No campo de pesquisa **Nome**, insira `sn_callback`.
3. Configure qualquer uma das propriedades listadas na tabela a seguir.

Descrição do campo de propriedades de retorno de chamada

Propriedade	Valor padrão	Descrição
sn_callback.callback_expire_time	60	Tempo limite de retorno de chamada em minutos após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Máximo de repetição de tentativas após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
sn_callback.enable_scheduled_callback	verdadeiro	Opção para habilitar retornos de chamada programados, permitindo que os clientes selecionem um intervalo de tempo para o retorno de chamada.

Implementar inteligência

Integre recursos de inteligência para automatizar tarefas de rotina e fornecer conteúdo relevante, permitindo uma experiência do cliente mais rápida e personalizada.

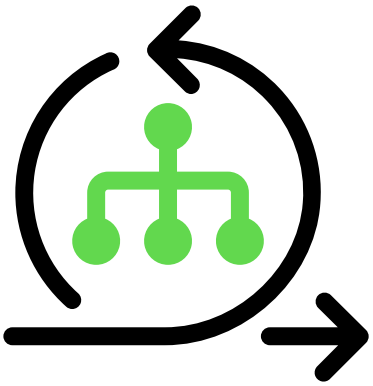
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas

Configure ações recomendadas e recomendações de campo para ajudar os agentes a resolver casos de forma eficaz e eficiente.

Aprendizado de máquina

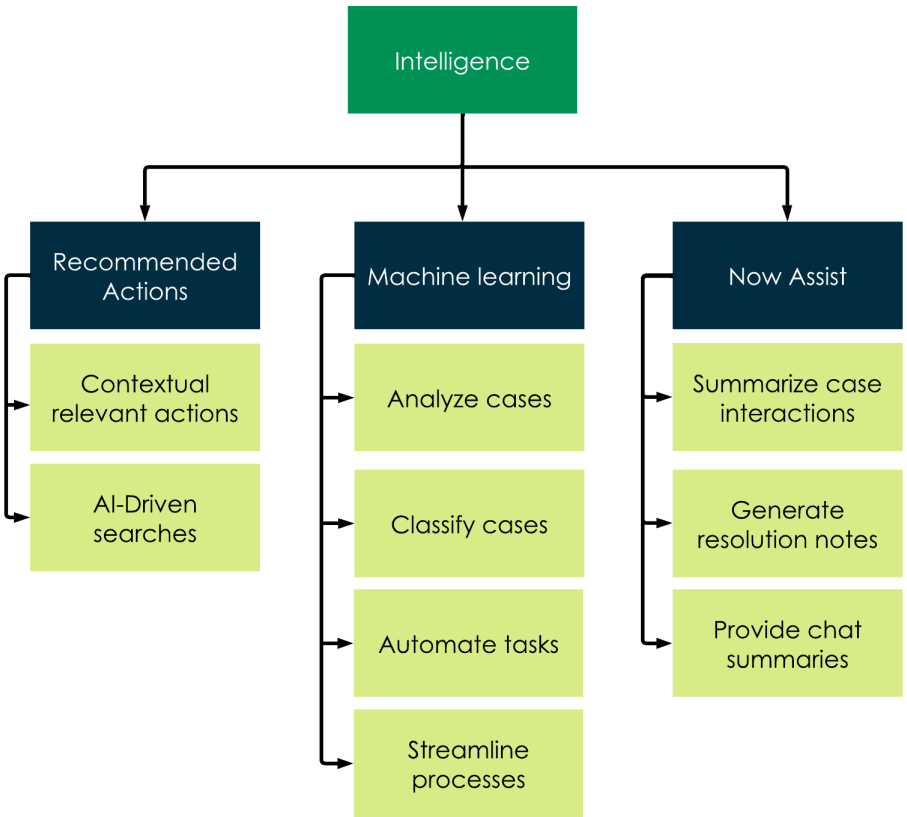


Utilize soluções de aprendizado de máquina para analisar e classificar casos e automatizar tarefas.

Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use o Now Assist para CSM para aprimorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas usando IA generativa.

Implementar visão geral de inteligência



Recommended Actions

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Configure ações recomendadas e recomendações de campo para resolver casos com mais eficiência. A aplicação Ações recomendadas exibe ações relevantes com base no contexto de um registro e permite que você execute pesquisas orientadas por IA para recursos pertinentes. Essa funcionalidade ajuda a acessar e agir rapidamente nas informações mais relevantes, aumentando sua eficiência ao lidar com os problemas do cliente.

Aprendizado de máquina

Use soluções de aprendizado de máquina em Customer Service Management para lidar com a criação, atribuição e resolução de casos. Implemente essas soluções para analisar e classificar casos, automatizar tarefas e simplificar processos.

Now Assist para Customer Service Management

Use o Now Assist para Customer Service Management (CSM) para aumentar a produtividade e a eficiência com a IA generativa. Essa ferramenta aprimora as interações do usuário resumindo as informações do caso, gerando anotações de resolução e fornecendo resumos de bate-papo. Também ajuda a entender rapidamente o contexto do bate-papo e do caso, permitindo resoluções de cliente mais rápidas e precisas.

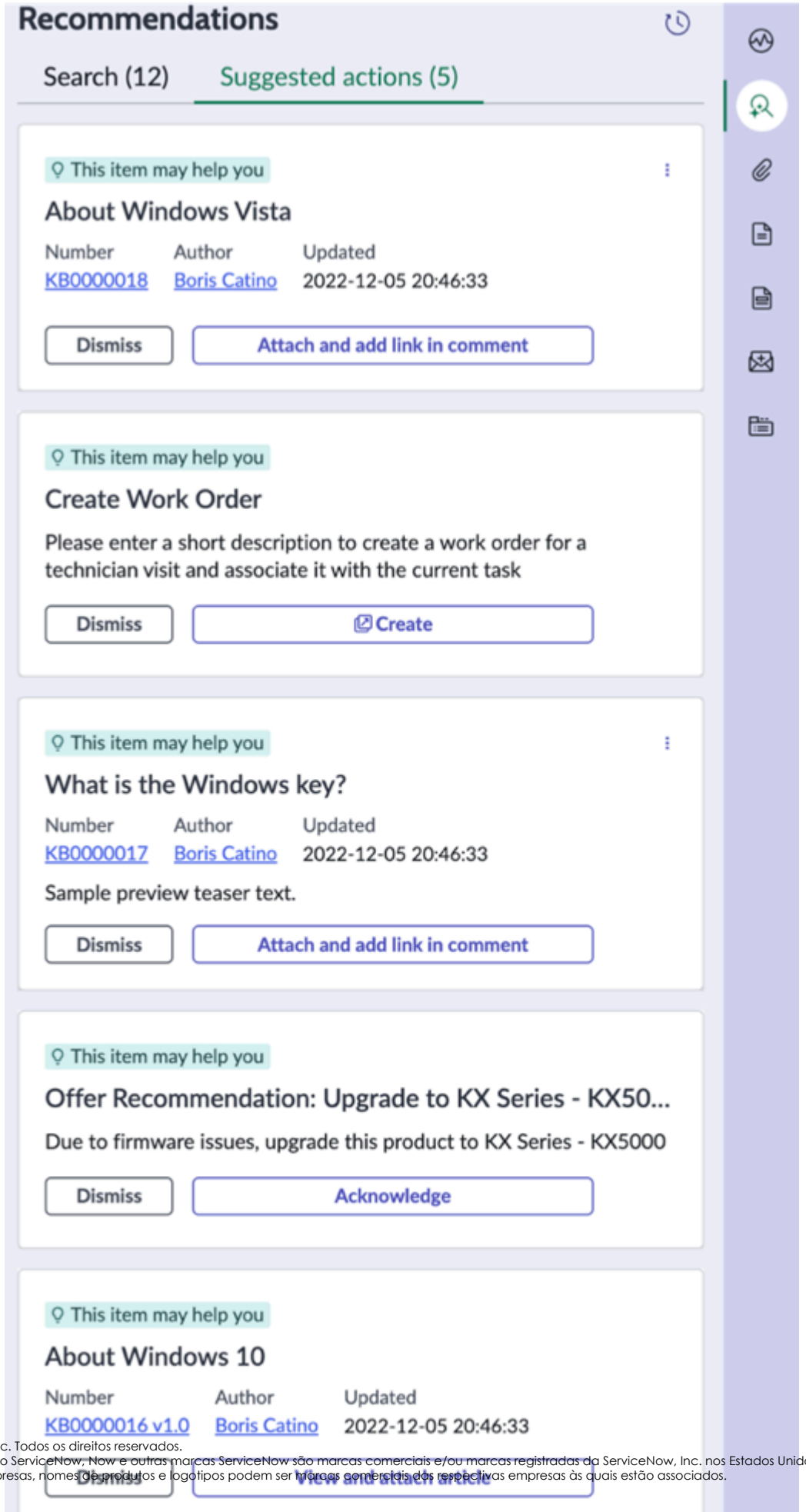
Configuração da Ações recomendadas

Use a aplicação Ações recomendadas para exibir ações relevantes para os agentes com base no contexto de um registro ou permitir que os agentes executem uma Pesquisa com IA para encontrar recursos relevantes. Os agentes podem agir de forma rápida e fácil para ajudar os clientes e resolver seus problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas em Espaço configurável do CSM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com Ações recomendadas:

- Forneça aos agentes a ação ideal no contexto de um registro.
- Permita que os agentes concentrem sua atenção no plano de ação crítico.
- Permita que os agentes executem uma ação em um painel lateral contextual ou em uma subguia.
- Permita que os agentes solucionem problemas e forneçam uma resolução aos clientes.
- Classifique as ações que os agentes podem realizar com base em uma lógica configurável.
- Recomende um valor para um campo em um formulário.
- Permita que os agentes usem a Pesquisa com IA para encontrar os recursos mais relevantes.

Cenários de exemplo para implementação Ações recomendadas

Use Ações recomendadas para fornecer as seguintes recomendações:

- Aplicar resolução de um caso resolvido: recomende que os agentes apliquem a resolução de um caso resolvido semelhante e fechem o caso.
- Reatribuir caso: recomende um valor de campo para o campo Grupo de atribuição para que o caso seja atribuído à equipe relevante.
- Exibir e anexar artigo: recomende um artigo de conhecimento relevante ao problema do cliente para que os agentes possam exibir e anexar o artigo ao caso atual.
- Analise uma solicitação de reembolso. Recomende uma árvore de decisão para os agentes trabalharem para determinar se o cliente está qualificado para um reembolso.

Para configurações de ponta a ponta de ações recomendadas para cenários específicos, consulte Exemplo de configurações de ações recomendadas.

Tipos de ação para Ações recomendadas

Com a aplicação Ações recomendadas, você pode criar os seguintes tipos de ações para os agentes realizarem. Para obter mais informações, consulte Ações recomendadas.

Tipo de ação	Descrição
Orientação	Uma ação que um agente pode realizar ou informações que ele pode compartilhar. Por exemplo, a orientação pode recomendar que um agente anexe um artigo de conhecimento em um comentário, anotação de trabalho ou e-mail de um caso ou crie uma ordem de serviço.
Árvore de decisões guiadas	Um fluxo guiado a ser seguido. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas e resulta em orientação.
Recomendação de campo	Um valor recomendado a ser usado em um campo. Por exemplo, este tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA

Os agentes podem inserir suas consultas na barra de pesquisa para acessar os resultados da pesquisa com tecnologia de IA. As respostas mais relevantes para a consulta de pesquisa aparecem como cartões de resultado do Genius. Os agentes podem realizar as ações dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um problema. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

Benefícios da integração da Pesquisa com IA ao Ações recomendadas

- Pesquisa e recomendações unificadas: esta integração combina capacidades de pesquisa orientadas por IA com recomendações proativas, fornecendo um conjunto de ferramentas unificado para os agentes.
- Inteligência contextual: o sistema aproveita os dados contextuais para fornecer resultados de pesquisa altamente relevantes e recomendações personalizadas para cada caso.
- Recomendações proativas: os agentes recebem sugestões acionáveis para acelerar a resolução de casos, com base no contexto do caso em tempo real.
- Fluxo de trabalho contínuo: a integração simplifica o fluxo de trabalho do usuário, fornecendo acesso à pesquisa e recomendações em uma única interface.

Como usar ações recomendadas

Os agentes podem acessar ações recomendadas em um espaço como Espaço configurável do CSM selecionando o ícone Ações recomendadas ( ) no painel lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Usando a aplicação Ações recomendadas.

Configuração de ações recomendadas

Configure a aplicação Ações recomendadas para que você possa criar ações do tipo orientação ou recomendação de campo. Um administrador pode concluir as seguintes tarefas de configuração.

Etapas para configurar a aplicação Ações recomendadas

Configuração de tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Ações recomendadas	Baixe a aplicação Ações recomendadas do ServiceNow® Store.
Atribuir funções a usuários de Ações recomendadas	Atribua funções aos usuários para controlar o acesso a Ações recomendadas recursos e informações.
Configurando a aplicação Ações recomendadas	Configure ações recomendadas para criar um contexto, uma regra e recomendações com tipos de ação, como orientação e recomendação de campo. **Nota:** A aplicação Decisões guiadas (sn_gd_core) é necessária para criar árvores de decisão guiada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de árvores de decisão em ações recomendadas

Opcionalmente, configure a aplicação Decisões guiadas Experience para que você possa criar árvores de decisão e integrá-las em ações recomendadas. Os administradores podem concluir as seguintes tarefas de configuração.

Etapas para integrar árvores de decisão em ações recomendadas

Configuração de tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Decisões guiadas Experience	Instale a aplicação Decisões guiadas Experience a partir do ServiceNow® Store. Esta aplicação permite configurar árvores de decisão que você pode usar como recomendações.
Configurando árvores de decisão	Configure as árvores de decisão que os agentes podem usar para solucionar problemas do cliente.
Adicionar Decisões guiadas a Ações recomendadas	Adicione árvores de decisão às ações recomendadas para que os agentes possam tomar medidas relevantes durante a solução de problemas com base em um contexto de registro.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Ações recomendadas

Use Ações recomendadas para exibir ações relevantes para os agentes com base em um contexto de um registro ou recomendar um valor para um campo.

Tipos de ação em Ações recomendadas

Tipo de ação	Descrição	Casos de uso
Orientação	Uma orientação é uma ação que um agente pode realizar ou informações que um agente pode compartilhar. • As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual em um espaço. • Os agentes podem acessar esses cartões selecionando o ícone Ações recomendadas no painel lateral. • Os agentes podem executar a ação selecionando o botão no cartão.	• Maria criou um caso para relatar um problema com um roteador. Recomenda-se que o agente atribuído a este caso aplique uma resolução de um caso resolvido para resolver o problema do cliente. As anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido são copiados na seção Informações de fechamento do caso atual. • ,, que tem uma conta no banco EstelarVest, criou um caso para relatar uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

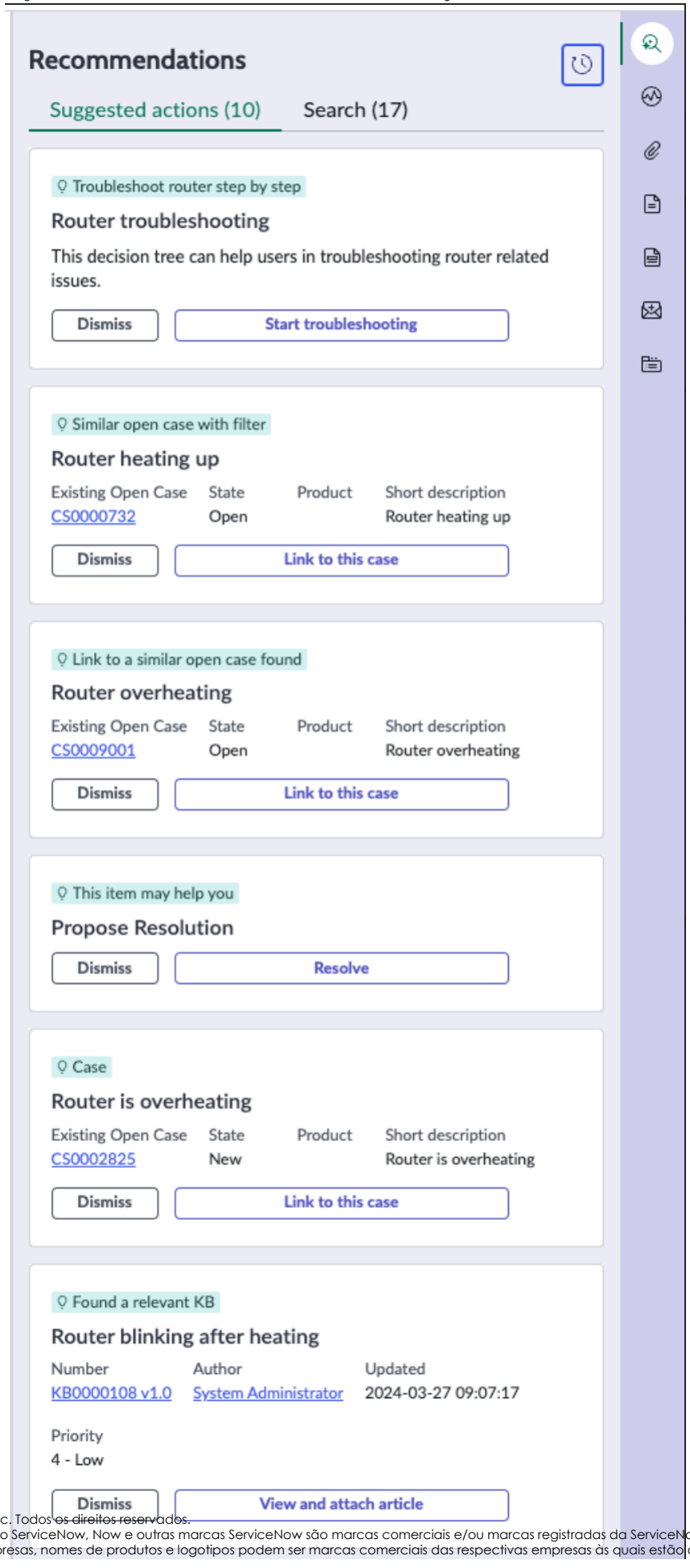
Tipo de ação	Descrição	Casos de uso
		perda de cartão de crédito. Recomenda-se que o agente atribuído a este caso crie uma ordem de serviço para enviar um novo cartão de crédito para o pai.
Recomendação de campo	Uma recomendação de campo é um valor recomendado para um campo. Dependendo da configuração, os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes. • Você pode configurar os campos com o texto e os valores que aparecem nas mensagens. • Você também pode configurar um limite de confiança para preencher automaticamente um valor recomendado. • Você pode configurar uma preferência para preencher automaticamente um valor recomendado.	• Um agente deseja reatribuir o caso a uma equipe diferente, que está mais bem preparada para resolver um problema do cliente. Uma recomendação de campo pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso. • Ao interagir com um cliente, um agente cria um caso em nome do cliente. Com base na descrição resumida que o agente insere no formulário de caso, os valores dos campos **Produto**, **Grupo de atribuição**e **Atribuído a** são recomendados para o agente.
Árvore de decisão	Uma árvore de decisão é um fluxo orientado para os agentes seguirem. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que faz uma série de perguntas. Com base nas respostas que um agente insere, uma orientação é fornecida. **Nota:** A aplicação Decisões guiadas (sn_gd_core) é necessária para criar árvores de decisão.	Rina criou um caso para relatar que o telefone não está carregando. Recomenda-se que o agente atribuído ao caso use uma árvore de decisão que faz uma série de perguntas para solucionar o problema com o telefone e fornece uma orientação no final.

Ações do tipo **Orientação** e **Árvore de decisão guiada** são exibidas como cartões no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas - cartão de orientação

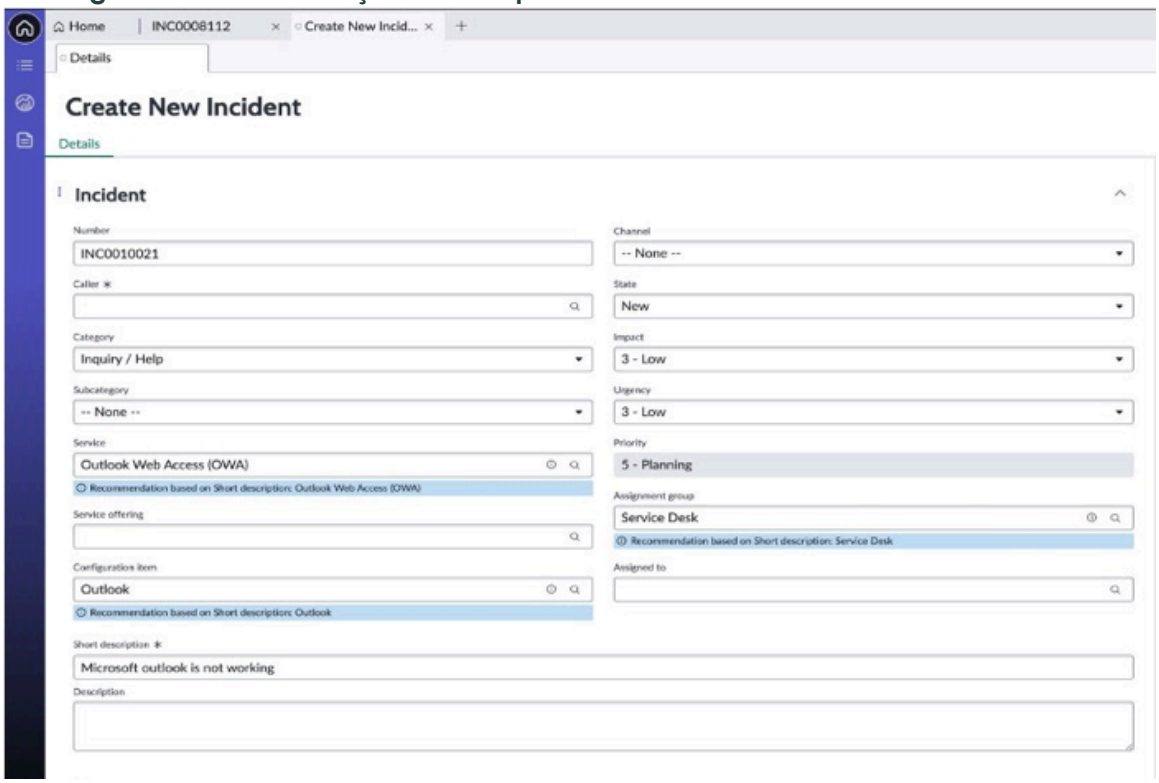


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações do tipo **Recomendação de campo** são preenchidas automaticamente nos campos ou aparecem como mensagens nos campos de um formulário de registro. Os agentes podem seguir as recomendações e selecionar esses valores de campo.

Mensagens de recomendação de campo no formulário de Incidente



Para obter mais informações, consulte Como criar orientação e recomendação de campo no Ações recomendadas.

Elementos para configurar ações recomendadas

A configuração de uma ação recomendada é um processo de várias etapas que envolve:

Contexto

Um contexto permite que os agentes vejam as ações recomendadas para um registro nessa tabela quando determinadas regras forem atendidas. Para obter mais informações, consulte Contextos no Ações recomendadas.

Regra

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece para registros na tabela de contexto. Para obter mais informações, consulte Regras no Ações recomendadas.

Recomendação

Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente. Você pode criar recomendações com tipos de ação de orientação e recomendação de campo. Para obter mais informações, consulte Recomendações no Ações recomendadas.

Geradores de recursos

Os geradores de recursos fornecem informações úteis para orientação e recomendações de campo. Os geradores de recursos usam tabela de decisão, fluxo, scripts, estrutura de Inteligência preditiva ou recursos de Pesquisa com

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IA para gerar recursos. Por exemplo, um gerador de recursos pode fornecer um link de artigo de conhecimento que pode ser usado como uma ação recomendada para um caso. Para obter mais informações, consulte Geradores de recursos no Ações recomendadas.

Parâmetros de arbitragem

Os parâmetros de arbitragem determinam a frequência dos problemas ou a ordem de prioridade das ações recomendadas para que os agentes recebam a orientação de que devem ajudar a resolver os problemas do cliente.

Contextos no Ações recomendadas

Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela quando determinadas regras forem atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes, sugerindo ações a serem executadas com base no contexto do registro.

Contextos são criados para tabelas, como a tabela Caso [sn_customerservice_case] ou a tabela Incidente [incidente]. A criação de um contexto inclui as seguintes etapas:

- Seleção de uma tabela.
- Criando regras para o contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições.
- Criando recomendações para as regras. Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente.

A aplicação Ações recomendadas inclui um registro de contexto, Contexto de caso, que você pode usar para criar recomendações para casos.

A aplicação Ações recomendadas oferece suporte a vários registros de contexto por tabela, permitindo que os usuários criem diferentes experiências com base em critérios como atributos ou domínios do usuário.

Um registro de contexto por tabela pode estar ativo por vez. O componente Ações recomendadas pode ser configurado no Construtor de IU para usar o registro de contexto ativo. As recomendações e os resultados da Pesquisa com IA são ajustados dinamicamente de acordo com o contexto ativo configurado.

Formulário Contexto

Você pode acessar registros de contexto navegando até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**. A lista Contextos exibe uma breve descrição de cada contexto e a tabela à qual o contexto se aplica.

O formulário Contexto inclui o nome e a descrição do contexto, a tabela selecionadae uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA. Ao criar um contexto, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, o formulário Contexto exibe as listas relacionadas a seguir.

- **Regras**: exibe as regras que foram criadas para o contexto, incluindo as funções de usuário selecionadas. Você pode criar uma regra somente na lista relacionada Regras no formulário Contexto.
- **Recomendações**: exibe as recomendações associadas às regras de contexto, incluindo o tipo de ação e a ação. Você pode criar uma recomendação somente na lista relacionada Recomendação no formulário Regra.
- **Mapeamento do resultado da pesquisa**: exibe mapeamentos entre as saídas da Pesquisa com IA e as entradas Ações recomendadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista Contextos inclui uma coluna Ativa. Você pode usar esta coluna para exibir e definir o valor Ativo para um registro de contexto. O formulário Contexto inclui um campo **Ativo** que você pode usar para ativar ou desativar um registro de contexto.

Nota: Uma tabela pode ter apenas um registro de contexto ativo por vez.

Registro de contexto de caso

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente adiciona o registro de contexto de caso à tabela Caso [sn_customerservice_case]. Este registro está ativo por padrão (Ativo = verdadeiro).

Se um cliente de upgrade tiver um ou mais registros de contexto para a tabela de casos disponíveis em sua instância, o sistema executará um script de correção que desativará o registro de contexto de caso pronto para uso (define o campo **Ativo** como falso).

Nota: Certifique-se de que o registro de contexto correto para a tabela Caso esteja ativo.

Atualizar campo de intervalo

O campo **Intervalo de atualização** no formulário Contexto determina com que frequência as recomendações são atualizadas para o contexto. O valor padrão para este campo é 12 horas e o valor mínimo é 10 minutos.

Nota: Você deve configurar a exibição do formulário para exibir o campo **Intervalo de atualização**.

Configuração de um registro de contexto para o componente Ações recomendadas

Ao configurar o componente Ações recomendadas no Construtor de IU, os usuários com a função de administrador de Ações recomendadas (next_best_action_admin) podem definir uma propriedade de entrada do componente para mapear o registro de contexto ativo para o componente.

Na guia Configuração do componente Ações recomendadas, insira o SYS ID do registro de contexto ativo no campo **SYS ID de contexto**. Para obter mais informações sobre como configurar componentes do Construtor de IU, consulte Documentação de componentes .

Nota: Se o campo **SYS ID de contexto** estiver vazio, o sistema usará o registro de contexto mais recente dessa entidade para mapear para o componente Ações recomendadas.

Regras no Ações recomendadas

Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto. Uma regra mostra recomendações para agentes com determinadas funções para registros que atendem a determinadas condições.

A criação de uma regra inclui as seguintes etapas:

- Selecionar as funções de usuário que podem ver as recomendações associadas à regra.
- Definir as condições que se aplicam aos registros de contexto.
- Criando recomendações para a regra. Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma regra pode ter várias recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Ações recomendadas inclui um registro de contexto, contexto de caso, que você pode usar para criar recomendações para casos. Por exemplo, a seguir estão algumas recomendações de orientação:

- Recomendações no nível de campo de caso: esta regra inclui uma recomendação para prever um valor para o campo **Grupo de atribuição** no formulário Caso.
- Recomendações do painel lateral do caso: esta regra inclui recomendações para exibir e anexar um artigo de conhecimento a um caso e para anexar e adicionar um link a um artigo de conhecimento em um comentário, anotação de trabalho ou e-mail.

Formulário de regra

O formulário Regra fornece informações sobre a regra, incluindo uma descrição, as funções de usuário selecionadas e as condições que se aplicam à tabela no contexto associado.

Ao criar uma regra, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, você pode ver a lista relacionada de Recomendações.

Você pode acessar os registros de regra navegando até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Regras**. Novas regras só podem ser criadas dentro de um contexto. Para obter mais informações, consulte Criar uma regra.

Campos de formulário de regra

Campo	Descrição
Nome	O nome da regra.
Contexto	O contexto ao qual esta regra está associada. Este campo é preenchido automaticamente a partir do formulário Contexto.
Funções	As funções de usuário que podem ver recomendações para esta regra.
Descrição	Uma breve descrição da regra.
Condição	As condições que se aplicam aos registros da tabela de contexto.
Campos que afetam esta regra	Campos da tabela de contexto que precisam ser monitorados. As mudanças nesses campos geram ações recomendadas do tipo recomendação de campo para registros não salvos.
Ativo	Quando habilitada, a regra está ativa.
Aplicar a tabelas estendidas da tabela de contexto	Quando habilitada, a regra é aplicada a tabelas que são estendidas da tabela de contexto.
Ordem	Determina a ordem na qual a regra é aplicada.

Recomendações no Ações recomendadas

Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação útil a um agente. Uma recomendação inclui a ação e quaisquer recursos e entradas relevantes.

Tradução automática

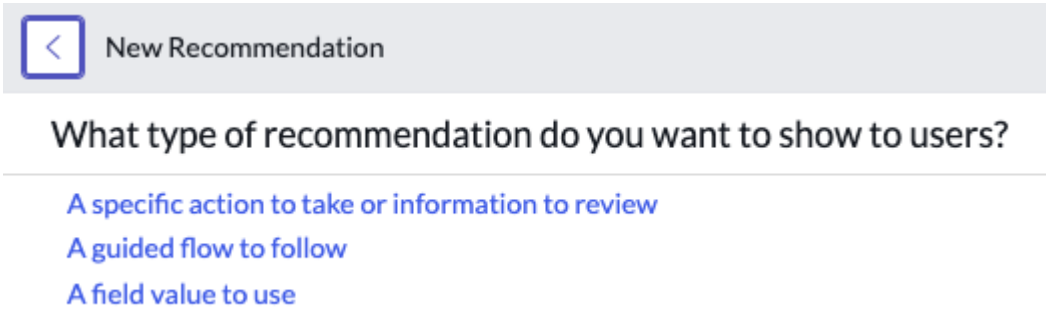
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Existem três tipos de recomendações fornecidas aos agentes:

- **Orientação**: uma ação que um agente pode realizar ou informações que ele pode compartilhar.
- **Árvore de decisão**: um fluxo orientado para solucionar um problema e fornecer uma solução.
- **Recomendação de campo**: um valor recomendado a ser usado em um campo.

Como criar uma recomendação

Ao criar uma recomendação, você pode selecionar o tipo na tela Nova recomendação. Esta tela lista os tipos disponíveis.



Selecionar um tipo na tela Nova recomendação leva você para o formulário de recomendação. O tipo selecionado é adicionado ao campo **Tipo de ação** no formulário Recomendação.

Formulário de recomendação

O formulário Recomendação fornece informações sobre uma recomendação, incluindo a ação selecionada e todas as entradas e geradores de recursos que a ação requer.

Ao criar uma recomendação, você seleciona um tipo de ação e uma ação. As próximas etapas dependem do tipo de ação selecionado. Por exemplo, as orientações e recomendações de campo exigem entradas de ação, enquanto as árvores de decisão não.

Ao criar uma recomendação, forneça essas informações e salve o registro. Depois de salvar, você pode ver a seção de formulário Entradas de ação. Entradas são parâmetros que entram em uma ação e permitem que os agentes concluam essa ação. Você pode selecionar entradas relevantes manualmente, no registro de contexto ou no gerador de recursos.

Você pode acessar os registros de recomendação navegando até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Recomendações**. Novas recomendações podem ser criadas somente dentro das regras. Para obter mais informações, consulte Criar uma recomendação.

Campos de formulário de recomendação

Campo	Descrição
Regra	O nome da regra para o contexto. Este campo é somente leitura.
Contexto	O nome do contexto ao qual a **regra** pertence. Este campo é somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de recomendação

Campo	Descrição
Nome	O nome da recomendação.
Tipo de ação	O tipo de recomendação: • Orientação • Árvore de decisão • Recomendação de campo Este campo é preenchido automaticamente com a seleção da tela Nova recomendação.
Ação	A ação a ser selecionada para a recomendação. As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**. Você também pode criar uma ação para o tipo de ação selecionado de orientação, árvore de decisão ou recomendação de campo.
Gerador de recursos	O gerador de recursos a ser selecionado na lista Geradores de recursos. Você também pode criar um gerador de recursos. As orientações e recomendações de campo podem usar geradores de recursos para encontrar recursos relevantes para as entradas de ação. Se você alterar o valor no campo **Gerador de recursos**, deverá salvar a recomendação para usar o gerador de recursos.
Dica da recomendação	Texto que informa ao agente por que uma recomendação está sendo sugerida. As dicas se aplicam a tipos de ação de orientação e árvore de decisão. A dica aparece na parte superior dos cartões de ação no painel lateral Ações recomendadas.
Ordem	A ordem das recomendações dentro da regra.
Ativo	Quando habilitada, a recomendação está ativa.
Entradas de ação	Os tipos de ação e as ações exigem entradas. Essas entradas são os parâmetros que permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.
Grupo	Grupo criado por uma estratégia de agrupamento definida que exibe recomendações relevantes juntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de recomendação

Campo	Descrição
	Nota: Pode ser necessário configurar o formulário Recomendação para exibir o campo **Grupo**. Este campo está disponível por padrão para Otimização da força de trabalho para ITSM usuários.

Nota: Os campos **Tipo de ação**, **Ação**e **Dica de recomendação** não são mostrados para o gerador de recursos da Pesquisa com IA. Você pode configurar os campos **Tipo de ação** e **Ação** e o mapeamento entre as saídas da Pesquisa com IA e as entradas de ações de orientação na lista relacionada Mapeamento de resultados da pesquisa.

Orientações no Ações recomendadas

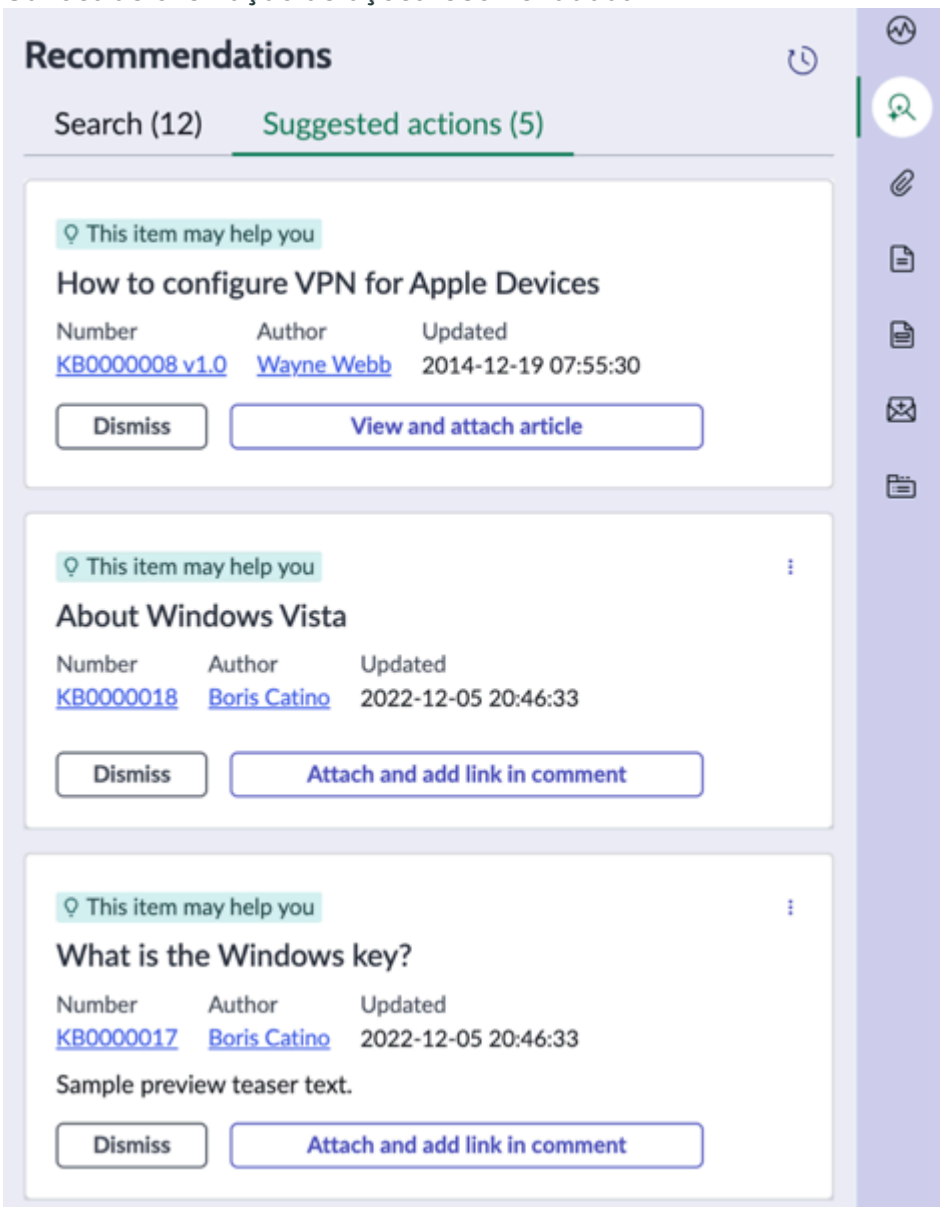
Uma orientação é uma ação que um agente pode realizar ou informações que um agente pode compartilhar enquanto trabalha para resolver tarefas, como casos de atendimento ao cliente.

As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual em um espaço. Os agentes podem acessar esses cartões de orientação selecionando o ícone Ações recomendadas no painel lateral contextual. Os agentes podem executar as ações selecionando um botão em um cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de orientação de ações recomendadas



As orientações incluem ações como compartilhar um artigo de conhecimento, criar uma tarefa de caso ou uma ordem de serviço ou copiar as anotações de resolução de um caso semelhante. Para obter uma lista detalhada de orientações, consulte a tabela a seguir.

Orientações em Ações recomendadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Aplica a resolução de um caso resolvido existente.
Anexar e compartilhar artigo	Permite que o agente anexe um artigo de conhecimento a um caso e compartilhe o artigo com o cliente.
Comunicar solução alternativa	Comunica uma solução alternativa ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientações em Ações recomendadas

Orientação	Descrição
Copiar anotações de resolução	Copia as anotações de resolução do caso recomendado para o caso atual.
Criar ordem de serviço	Cria uma ordem de serviço para um caso.
Orientação padrão para resultados de pesquisa	Orientação padrão que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas dedicadas. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos: • Mapear automaticamente os resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação • Orientação padrão para resultados de pesquisa .
Vincular caso	Vincula o caso atual como secundário do caso recomendado.
Vincular caso a um defeito existente	Vincula um caso a um defeito existente.
Abrir bate-papo colaborativo	Abre o modal de bate-papo de colaboração.
Propor problema grave	Propõe o caso atual como um caso principal.
Propor resolução	Propõe uma resolução para um caso.
Ler mensagem para o cliente	Direciona o agente para ler uma mensagem para o cliente.
Reatribuir caso	Reatribui o caso a um grupo de atribuição diferente.
Revisar e anexar artigo	Permite que o agente revise e anexe um artigo de conhecimento a um caso.
Compartilhar KB nas interações de bate-papo	Compartilha um artigo de conhecimento na janela de bate-papo em um registro de interação.
Caso principal semelhante	Exibe casos principais semelhantes.

Anexação e compartilhamento de artigos de conhecimento

Os agentes podem usar duas orientações diferentes para exibir e anexar artigos de conhecimento a registros de tarefas e registros de interação de bate-papo e compartilhar artigos com os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientações para anexar e compartilhar artigos de conhecimento

Orientação	Descrição
Anexar e compartilhar artigo	Esta orientação recomenda artigos de conhecimento para um agente que está trabalhando em uma tarefa, como um registro de caso. A orientação exibe artigos relevantes e permite que o agente selecione um artigo e o compartilhe em um comentário, anotação de trabalho ou e-mail: • Anexe e adicione o link ao comentário • Adicionar link na anotação de trabalho • Anexar e adicionar link no e-mail
Compartilhar KB nas interações de bate-papo	Esta orientação recomenda artigos de conhecimento para um agente que está trabalhando em uma interação de bate-papo. A orientação exibe artigos relevantes e permite que o agente selecione um artigo e o compartilhe na conversa de bate-papo.

Configurando orientações de Ações recomendadas

Ações recomendadas é um componente que você pode adicionar a uma página de registro no Construtor de IU . Você pode encontrar informações sobre como configurar o componente Ações recomendadas, incluindo as propriedades e eventos, em Next Experience Componentes documentação.

O componente Ações recomendadas inclui duas exibições: uma exibição de visualização (exibição de cartão) e uma exibição de detalhes (exibição de artigo completo). A forma como essas exibições são exibidas é determinada pela configuração de Ações recomendadas. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar uma orientação em Ações recomendadas
- Configurar uma experiência de visualização de orientação
- Como personalizar uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU
- Como personalizar uma exibição detalhada de orientação no U Builder

O componente Ações recomendadas inclui a propriedade **Configuração específica da ação recomendada**. Usuários com a função de administrador podem usar esta propriedade para definir as seguintes configurações:

- Selecione o tipo de experiência a ser aceito em uma página de registro: caixa de diálogo modal ou não modal.
- Selecione qual das ações de orientação será mostrada ou ocultada.
- Ordene as ações de orientação para determinar a ação primária (exibida como um botão no cartão de orientação) e as ações secundárias (exibidas no menu flutuante).

A propriedade **Configuração específica de ação recomendada** está disponível na guia Configurar do componente Ações recomendadas e inclui seções expansíveis para cada orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso a valores de campos internos para registros previstos

Ao acessar dados para um registro previsto na estrutura de Ações recomendadas, o sistema fornece os valores de campos internos, além dos valores de exibição, por meio de entradas de orientação padrão. O sistema faz isso sem exigir agentes de dados ou scripts personalizados. Ao permitir o acesso direto a valores internos, a estrutura pode oferecer suporte a lógicas mais complexas, reduzir gargalos de desempenho e verificar o comportamento consistente da IU em todos os idiomas.

Para itens do catálogo:

- Quando o campo de tipo de item do catálogo é usado em uma previsão de item do catálogo, o sistema retorna o valor interno (por exemplo, o item do catálogo ou o guia de pedido) junto com o sys_id.
- Quando o campo de tipo de item do catálogo é acessado em um ambiente traduzido, o sistema conta com o valor do campo interno em vez do valor de exibição para verificar se as configurações de idioma não afetam o cumprimento da condição.

Para obter orientações personalizadas com base no estado do incidente:

- Quando a lógica de orientação personalizada é aplicada a um incidente previsto com um estado especificado, o sistema acessa diretamente o valor interno do campo de estado do incidente.
- Quando o campo de estado é necessário para ações personalizadas, como vincular um incidente como primário ou copiar anotações de resolução, o valor interno deve estar acessível sem causar problemas ou atrasos no desempenho da IU.

Anexar e compartilhar orientação de artigo

A orientação Anexar e compartilhar artigos recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes de atendimento ao cliente e permite que eles compartilhem os artigos selecionados em comentários, anotações de trabalho ou e-mail.

A orientação Anexar e compartilhar artigo recomenda artigos de conhecimento relevantes com base no texto na descrição resumida do caso. Os agentes podem exibir os artigos recomendados e compartilhar um artigo selecionado com o cliente.

O agente pode exibir os artigos de conhecimento em formato de cartão no painel lateral contextual ou expandir um cartão selecionado para ver um artigo na exibição de detalhes. A exibição do cartão fornece uma exibição resumida de artigos para verificação rápida. A exibição de detalhes fornece o conteúdo completo do artigo selecionado para leitura posterior.

Cada cartão contém uma ação primária. A ação primária padrão é Anexar e adicionar link no comentário. As ações secundárias estão disponíveis no menu Mais ações no canto superior direito do cartão:

- Adicionar link em anotações de trabalho
- Anexar e adicionar link no e-mail

As mesmas ações primárias e secundárias estão disponíveis na exibição de detalhes expandidos. O administrador do sistema pode configurar as ações primárias e secundárias na propriedade **Configuração específica de ação recomendada**. Para obter mais informações, consulte Como configurar orientações no Construtor de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiências de diálogo modal e não modal

O agente pode compartilhar o artigo em um comentário, uma anotação de trabalho ou um e-mail usando as ações primárias e secundárias. Duas experiências diferentes estão disponíveis para esta orientação, dependendo da página de registro que você está usando no Espaço configurável do CSM:

- **Caixas de diálogo não modais**: esta experiência está disponível para páginas de registro que oferecem suporte a diálogos não modais (por exemplo, a página de caso de linha de frente). Caixas de diálogo não modais são janelas que se sobrepõem ao conteúdo da janela principal. Os agentes podem mover caixas de diálogo não modais pela janela para que possam interagir com o conteúdo da janela e sobrepor o conteúdo ao mesmo tempo.
- **Modais**: esta experiência está disponível para páginas de registro que oferecem suporte a modais (por exemplo, a página de registro padrão do CSM). Com os modais, os agentes devem concluir a ação em um modal antes de continuar a interagir com o conteúdo da janela, que é a experiência padrão.

O administrador do sistema pode configurar as experiências de diálogo modal e não modal na propriedade **Configuração específica de ação recomendada**. Para obter mais informações, consulte Como configurar orientações no Construtor de IU.

Se uma página de registro for compatível com a experiência de caixa de diálogo não modal, a seleção de uma ação em um cartão de orientação abrirá a caixa de diálogo não modal correspondente. Se uma página de registro não for compatível com a experiência de diálogo não modal, a orientação usará a experiência modal.

Nota: O resultado das ações de orientação é o mesmo no diálogo não modal e nas experiências modais, mas quando as ações são concluídas é diferente.

Anexar e adicionar links em comentários

Use esta ação para anexar um artigo de conhecimento a um registro de caso e compartilhar o link no fluxo de atividades. O comportamento da ação depende da experiência do diálogo modal ou não modal.

Experiência	Descrição
Modal	Esta ação faz o seguinte: • Abre o modal Compor um comentário. • Insere o link do artigo no campo **Comentários**. O agente pode adicionar informações ao campo **Comentários** e selecionar **Publicar comentários**. • O artigo de conhecimento é anexado ao registro de caso. • O fluxo de atividades é atualizado com o anexo do artigo (como uma publicação interna). • O comentário e o link são publicados no fluxo de atividades (como uma publicação externa). • A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico de ações recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência	Descrição
	Esta ação está disponível como a ação primária no cartão do artigo de conhecimento. **Nota:** Esta orientação está disponível por padrão.
Diálogo não modal	Esta ação faz o seguinte: • Anexa o artigo ao registro de caso. O artigo está disponível na lista relacionada Conhecimento anexado. • Atualiza o fluxo de atividades com o anexo do artigo como uma publicação interna. • Marca a orientação como concluída e a move para a guia Histórico. • Abre a caixa de diálogo sem modelo Compor um comentário. • Insere o link do artigo no campo **Comentários**. O agente pode adicionar informações ao campo **Comentários** e selecionar **Publicar comentários**. O comentário é publicado no fluxo de atividades como uma publicação externa.

Adicionar link na anotação de trabalho

Use esta ação para anexar um artigo de conhecimento a um registro de caso nas anotações de trabalho. O comportamento da ação depende da experiência do diálogo modal ou não modal.

Experiência	Descrição
Modal	Esta ação faz o seguinte: • Abre o modal Compor uma anotação de trabalho. • Insere o link do artigo no campo **Anotações de trabalho**. O agente pode adicionar informações ao campo **Anotações de trabalho** e selecionar **Publicar anotações de trabalho (privado)** para publicar a anotação de trabalho e o link para o fluxo de atividades como uma publicação interna. • O fluxo de atividades é atualizado com o anexo do artigo como uma publicação interna. • A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico de ações recomendadas. Esta ação está disponível como uma ação secundária no menu Mais ações. **Nota:** Esta orientação está disponível por padrão.
Diálogo não modal	Esta ação faz o seguinte:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência	Descrição
	• Abre a caixa de diálogo sem modelo Compor uma anotação de trabalho. • Insere o link do artigo no campo **Anotações de trabalho**. O agente pode adicionar informações ao campo **Anotações de trabalho** e selecionar **Publicar anotações de trabalho (privadas)** para publicar a anotação de trabalho e o link para o fluxo de atividades como uma publicação interna. A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico.

Anexar e adicionar links em e-mails

Use esta ação para anexar um artigo de conhecimento a um registro de caso e compartilhar o link em um e-mail. O comportamento da ação depende da experiência do diálogo modal ou não modal.

Experiência	Descrição
Modal	Esta ação faz o seguinte: • Abre o modal de composição de e-mail. • Insere o link do artigo no corpo do e-mail. • Se disponível, um modelo de e-mail preenche automaticamente os campos modais. O agente pode adicionar informações ao e-mail e selecionar **Enviar e-mail**. • O e-mail foi enviado. • O artigo de conhecimento é anexado ao caso e está disponível na lista relacionada Conhecimento anexado. • O fluxo de atividades é atualizado com o anexo do artigo (como uma publicação interna). • A orientação é marcada como concluída e movida para a guia Histórico de ações recomendadas. Esta ação está disponível como uma ação secundária no menu Mais ações. **Nota:** Esta orientação está disponível por padrão com a experiência de diálogo não modal. Para a experiência modal, ela deve ser configurada pelo administrador do sistema.
Diálogo não modal	Esta ação faz o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência	Descrição
	• Anexa o artigo ao registro de caso. O artigo está disponível na lista relacionada Conhecimento anexado. • Atualiza o fluxo de atividades com o anexo do artigo como uma publicação interna. • Marca a orientação como concluída e a move para a guia Histórico. • Abre a caixa de diálogo sem modelo de composição de e-mail. • Insere o link do artigo no corpo do e-mail. • Se disponível, um modelo de e-mail preenche automaticamente os campos de e-mail. O agente pode adicionar informações ao e-mail e selecionar **Enviar e-mail**.

Mais ações de menu

O menu Mais ações em um cartão de orientação inclui várias ações, além de **Adicionar link em anotações de trabalho** e **Anexar e adicionar link ao e-mail**.

Na exibição do cartão, essas ações incluem:

- Ler artigo
- Copiar link

Na exibição de detalhes, essas ações incluem:

- Ler artigo em exibição completa
- Copiar link
- Marcar artigo como útil
- Sinalizar artigo

Orientação para compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo

A orientação Compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes de atendimento ao cliente e permite que eles compartilhem os artigos em conversas de bate-papo em registros de interação de bate-papo.

A orientação Compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo recomenda artigos de conhecimento relevantes para os agentes que estão trabalhando em interações de bate-papo. A orientação exibe artigos de conhecimento relevantes com base no texto na descrição resumida da interação. Os agentes podem exibir os artigos recomendados e compartilhar um artigo selecionado na conversa de bate-papo.

A orientação Compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo permite resultados de pesquisa automática para artigos de conhecimento usando o texto no campo **Descrição resumida** da interação. O primeiro artigo listado é o resultado mais relevante. Os agentes também podem pesquisar artigos manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se não houver texto no campo **Descrição resumida**, nenhum resultado de pesquisa será exibido.

Esta orientação inclui as seguintes ações para compartilhamento:

- **Enviar no bate-papo**: os agentes podem compartilhar o artigo com os clientes.
- **Enviar no bate-papo privado**: os agentes só podem compartilhar o artigo com usuários internos, como outros agentes ou gerentes. Os clientes não podem acessar artigos bloqueados. As mensagens de bate-papo privado usam um plano de fundo amarelo.

Artigos de conhecimento públicos e privados

Alguns artigos de conhecimento que aparecem nos resultados da pesquisa exibem um ícone de cadeado no canto superior esquerdo. A presença ou ausência do ícone de cadeado determina o público do artigo e como o agente pode compartilhar o artigo.

- Ícone de cadeado: o cartão de orientação tem uma ação **Enviar no bate-papo privado**. Os agentes não podem compartilhar artigos bloqueados com os clientes.
- Sem ícone de cadeado: o cartão de orientação tem uma ação **Enviar no bate-papo**. Os agentes podem compartilhar esses artigos com usuários internos e clientes.

Enviar no bate-papo

Quando um agente seleciona **Enviar no bate-papo**:

- Uma mensagem informativa será exibida.
- O número do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo.
- O cartão de visualização do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo. O cartão inclui um link para o artigo e a descrição resumida do artigo.

Enviar em um bate-papo privado

Quando um agente seleciona **Enviar no bate-papo privado**:

- O número do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo junto com o ícone de cadeado.
- O cartão de visualização do artigo de conhecimento é inserido no bate-papo junto com o ícone de cadeado. O cartão inclui um link para o artigo e a descrição resumida do artigo.
- As entradas com fundo amarelo indicam que se trata de um bate-papo privado.

Orientação padrão para resultados de pesquisa

A orientação padrão para resultados de pesquisa é uma orientação que pode ser usada para qualquer origem de pesquisa que não tenha orientações mapeadas.

O uso de resultados da Pesquisa com IA em Ações recomendadas requer uma configuração de aplicação de pesquisa. Para cada origem de pesquisa nessa configuração, o administrador cria um mapeamento do resultado da pesquisa para uma ação.

A partir da versão Yokohama, a aplicação Ações recomendadas cria automaticamente o mapeamento entre resultados de pesquisa e ações.

Quando um administrador cria ou atualiza a configuração da aplicação de pesquisa para um registro de contexto, o sistema cria automaticamente registros de mapeamento de resultado de pesquisa para cada uma das origens de pesquisa nessa configuração.

Tradução automática

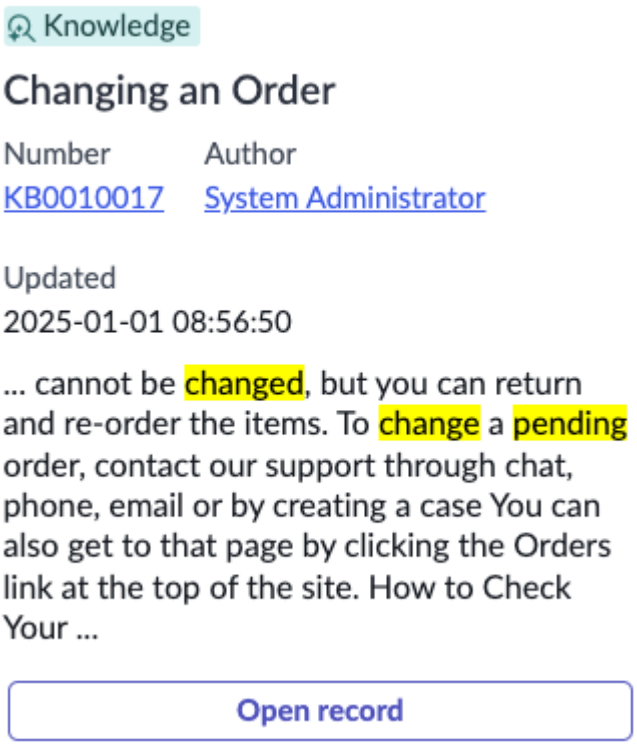
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se uma origem de pesquisa não tiver um mapeamento existente para uma ação, o sistema mapeará a origem de pesquisa para a orientação padrão.
- Se uma origem de pesquisa tiver um mapeamento existente para uma ação específica, o sistema manterá esse mapeamento e não o substituirá pela orientação padrão.

A orientação padrão permite que os agentes exibam os resultados da pesquisa para qualquer tipo de registro. O agente pode exibir os resultados da pesquisa na guia Ações recomendadas no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM. Os resultados da pesquisa são exibidos em um formato de cartão.

Cartão de orientação padrão

O cartão de visualização da orientação padrão exibe informações sobre o resultado da pesquisa.



O cartão de visualização da orientação padrão inclui os seguintes elementos.

Elemento	Descrição
Ícone de pesquisa	O ícone de pesquisa aparece na parte superior do cartão junto com o texto de dica. O ícone é composto por uma lupa com um brilho. Este ícone facilita para os clientes identificar os resultados da pesquisa de ações sugeridas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
Texto de dica	Texto que fornece contexto para a orientação. O ícone e o texto de dica aparecem juntos na parte superior do cartão, acima do título.
Título	O título aparece na parte superior do cartão.
Campos do registro	Campos relevantes relacionados ao conteúdo de orientação são exibidos no cartão. Esses campos fornecem informações importantes sobre o conteúdo de orientação. Por exemplo, um cartão de visualização de um artigo de conhecimento inclui campos para o número do artigo e autor, enquanto o cartão de visualização de um caso inclui campos para o número do caso, estado e prioridade.
Ignorar	Os agentes podem usar esta ação para mover a orientação da guia Ações sugeridas para a guia Histórico de ações. Depois de selecionar **Ignorar**, o agente recebe uma notificação de que a orientação foi movida. Para exibir a guia Histórico de ações, clique no ícone de relógio no canto superior direito do painel Recomendações.
Abrir registro	Os agentes podem usar esta ação para abrir o registro associado em uma subguia. Os agentes podem exibir os detalhes do registro na subguia sem sair da janela principal.

Informações relacionadas

Mapear automaticamente os resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas

Geradores de recursos no Ações recomendadas

Os geradores de recursos em Ações recomendadas fornecem recursos que você pode usar como entradas para ações, como orientações e recomendações de campo.

Os geradores de recursos fornecem recursos como um artigo de conhecimento, um conjunto de casos ou um valor de campo que você pode usar em recomendações. Os agentes podem usar essas recomendações no painel Ações recomendadas em um espaço como Espaço configurável do CSM.

Outra maneira de pensar em um gerador de recursos é como uma função com entradas e saídas. Por exemplo, você pode criar um gerador de recursos que prevê um artigo de conhecimento e usar esse artigo de conhecimento como uma ação recomendada para um caso.

Você pode selecionar um gerador de recursos na lista ou criar um gerador de recursos. Para obter uma lista completa de geradores de recursos incluídos com a aplicação Ações recomendadas, consulte Componentes instalados com Ações recomendadas.

Tipos de gerador de recursos

A aplicação Ações recomendadas fornece os seguintes tipos de gerador de recursos:

- Tabela de decisão
- Fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Script
- Pesquisa com IA

A aplicação Ações recomendadas - Avançado fornece os seguintes tipos de gerador de recursos adicionais:

- Classificação
- Semelhança
- Semelhança com tendência
- Inteligência para tarefas Classificação
- Inteligência para tarefas Semelhança
- Inteligência para tarefas Semelhança com tendência

Esses tipos de gerador de recursos são baseados na estrutura Inteligência preditiva que você pode usar para criar soluções de aprendizado de máquina.

Tipo de gerador de recursos	Definição
Tabela de decisão	Retorna os resultados da tabela de decisão selecionada. Use tabelas de decisão para ajudá-lo a resolver uma decisão complexa que depende de várias entradas e saídas predeterminadas. Por exemplo, uma tabela de decisão pode exigir entradas como idade, local e histórico de saúde para fornecer sugestões para diferentes aspectos do seguro de saúde. Você pode usar essas sugestões, que são as saídas da tabela de decisão, como entradas de ação para uma recomendação. Para obter mais informações, consulte Tabelas de decisão .
Fluxo	Retorna recomendações geradas pela execução do subfluxo selecionado. Use subfluxos para definir a lógica e automatizar as saídas para os geradores de recursos. Por exemplo, você pode encontrar artigos relevantes da base de conhecimento usando entradas como nome do produto, estado de ativação e status de publicação. Você pode propor a anexação desses artigos da base de conhecimento como uma ação recomendada. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .
Script	Retorna recomendações geradas pela execução da inclusão de script selecionada. Você deve criar uma implementação do modelo ScriptingGeneratorFactory para usar uma inclusão de script no tipo de gerador de recursos de script. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .
Pesquisa com IA	Retorna os resultados da Pesquisa com IA e os resultados do Genius com base em dados e informações em tempo real, independentemente da origem da pesquisa. Esses resultados são relevantes para o contexto de um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Campo de pesquisa** — O campo no qual a Pesquisa com IA é realizada. • **N principais resultados** — O número de registros a serem retornados da Pesquisa com IA. Por exemplo, você pode configurar a Pesquisa com IA para recomendar um artigo da base de conhecimento ou caso semelhante com base na relevância e no contexto da descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA .
Classificação	Usa algoritmos de aprendizado de máquina para recomendar valores de campos durante a criação do registro. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição de classificação** - O modelo de classificação Inteligência preditiva para retornar os valores previstos ou referências de registro para um campo em uma tabela. • **N principais resultados** - O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição de classificação. Por exemplo, você pode configurar a solução de classificação para recomendar um valor para a categoria ou grupo de atribuição com base na descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Semelhança	Identifica registros existentes com valores semelhantes a um registro de contexto. Você deve criar um corpus de palavras que atue como um vocabulário para o sistema de aprendizado de máquina comparar registros treinados. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição de semelhança** - A definição da solução de semelhança para retornar registros que são relevantes para o registro de contexto. • **N principais resultados** - O número de registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição de semelhança. Por exemplo, você pode encontrar casos resolvidos semelhantes para propor uma resolução como uma ação recomendada. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Semelhança com tendência	Usa uma definição de tendência para encontrar semelhanças nos registros retornados pela solução de semelhança. Você pode configurar a definição de tendência usando uma condição comum, campo comum

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	ou referência comum e um valor limite para o número mínimo de registros que devem seguir uma tendência. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Definição de semelhança** - A definição da solução de semelhança para retornar registros que são relevantes para o registro de contexto. • **Definição de tendência** - A definição de tendência para filtrar os registros relevantes que seguem uma tendência. Por exemplo, você pode encontrar incidentes graves semelhantes com uma tendência. Em seguida, você pode propor vincular o registro de contexto atual a este incidente grave.
Inteligência para tarefas Classificação	Usa modelos de aprendizado de máquina criados no Console de administração de Inteligência para tarefas para recomendar valores de campo. Os modelos fornecem opções flexíveis para preencher automaticamente os valores no formulário de registro ou para fornecer recomendações, dependendo da confidencialidade desses campos. **Nota:** Os valores de campo não são recomendados para campos quando o modelo de TI está no modo em segundo plano. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Solução**: a solução contém configuração para campos de entrada e campos de saída recomendados para previsão. A solução também contém preferência se os campos são preenchidos automaticamente ou se uma mensagem de recomendação é exibida. O modelo de classificação Inteligência para tarefas prevê vários valores ou referências de registro para campos em uma tabela. • **N principais resultados** - O número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução. Por exemplo, você pode configurar a solução de classificação Inteligência para tarefas para recomendar um valor para a categoria ou grupo de atribuição com base na descrição resumida. Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas . **Nota:** O plug-in Inteligência para tarefas do Console de administração (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar o tipo de gerador de recursos de classificação Inteligência para tarefas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
Inteligência para tarefas Semelhança	Identifica registros existentes com valores semelhantes a um registro de contexto. Usa modelos de aprendizado de máquina criados no Console do administrador para recomendar valores de campo. Este tipo de gerador de recursos avalia os resultados da Solução de administração de inteligência para tarefas e retorna os valores/registros previstos para vários campos. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Modelo**: referência ao modelo de semelhança de Administração de inteligência para tarefas. • **N principais resultados**: o número de valores ou registros a serem retornados dos registros relevantes previstos pela definição da solução. Este tipo de gerador de recursos retorna as seguintes saídas: • **Valor previsto**: para campos do tipo sem referência, a Solução de administração de inteligência para tarefas retorna um valor previsto. • **Registro previsto**: para campos de tipo de referência, a Solução de administração de inteligência para tarefas retorna um registro previsto. Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas .
Inteligência para tarefas Semelhança com tendência	Este gerador de recursos avalia a tendência nos resultados da previsão de semelhança de TI. Usando as definições de solução (sn_ti_admin_solution) e tendência (sn_nb_action_trend_definition), este tipo de gerador de recursos identifica registros semelhantes ao registro de contexto. Além disso, ele analisa esses registros semelhantes para determinar se eles seguem a tendência especificada. Este tipo de gerador de recursos requer as seguintes entradas: • **Solução**: consulte o modelo de semelhança do Administrador de inteligência para tarefas. • **N principais resultados**: especifica o número de valores/ registros previstos a serem enviados para o servidor de previsão de semelhança. • **Definição de tendência**: referência à tabela de definição de tendência (sn_nb_action_trend_definition). Este tipo de gerador de recursos retorna as seguintes saídas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gerador de recursos	Definição
	• **Contagem**: número total de registros encontrados na tendência. • **Registro criado mais antigo**: registro mais antigo na tendência. • **Registro de confiança mais alto**: referência do registro de resultado de ML de confiança mais alto. • **SYS IDs de registros qualificados**: lista de SYS IDs de todos os registros qualificados. Para obter mais informações, consulte Inteligência para tarefas .

Manipulação de tempo limite para geradores de recursos

A aplicação Ações recomendadas usa uma API de subfluxo com um tempo limite definido ao chamar geradores de recursos de aprendizado de máquina (ML). Esse tempo limite garante que o mecanismo de geração de RA priorize tempos de resposta mais rápidos, encerrando chamadas de previsão de ML paralisadas.

O subfluxo tem uma configuração de tempo limite de 1 segundo. Se houver um atraso e a chamada de previsão expirar, o sistema gerará uma mensagem.

O subfluxo se aplica aos seguintes geradores de recursos baseados em ML:

- Semelhança
- Semelhança de Inteligência para tarefas
- Semelhança com tendência
- Semelhança de Inteligência para tarefas com tendência

A propriedade do sistema *sn_nb_action_adv.similarity_prediction.timeout* controla o valor de tempo limite do subfluxo. O valor padrão é definido como 1000 ms.

Domain Separation e Ações recomendadas

A separação de domínio é compatível com Ações recomendadas. 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: 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 e os dados na aplicação são separados por domínio. Os autores de recomendações só podem ver o contexto aplicável a eles com base no domínio. No tempo de execução, as recomendações são avaliadas no contexto do usuário e os dados são criados no domínio correspondente aplicável ao usuário.

Como o Domain Separation funciona no Ações recomendadas

Para usar o Domain Separation na aplicação Ações recomendadas, você pode criar registros de contexto separados para cada domínio. O contexto serve como ponto de partida em Ações recomendadas. Todas as outras configurações, como Regra, Recomendação e Gerador de recursos, podem ser associadas ao domínio do registro de contexto correspondente.

A avaliação do tempo de execução e a geração de recomendações são específicas do usuário. O domínio do usuário é selecionado e as Regras correspondentes aplicáveis ao usuário são avaliadas para fornecer recomendações finais ao usuário final. Os registros de execução criados usam o mesmo domínio do contexto aplicável ao usuário fornecido.

Tabelas separadas por domínio

Quando você cria entidades relacionadas para um contexto, o domínio das entidades relacionadas é definido como o domínio do contexto. As seguintes tabelas na aplicação são separadas por domínio:

- Contexto
- Regra de ação recomendada
- Recomendação
- Gerador de recursos
- Grupo de recomendação
- Mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa
- Contexto de ação recomendada
- Execução de ação recomendada
- Pedido de ação recomendada
- Recomendação de campo
- Entrada de recomendação de campo
- Definição de recomendação de campo
- Tipo de gerador de recursos
- Entrada de tipo de gerador de recursos
- Estratégia de agrupamento de recomendações
- Definição de tipo de ação
- Definição de tendências

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

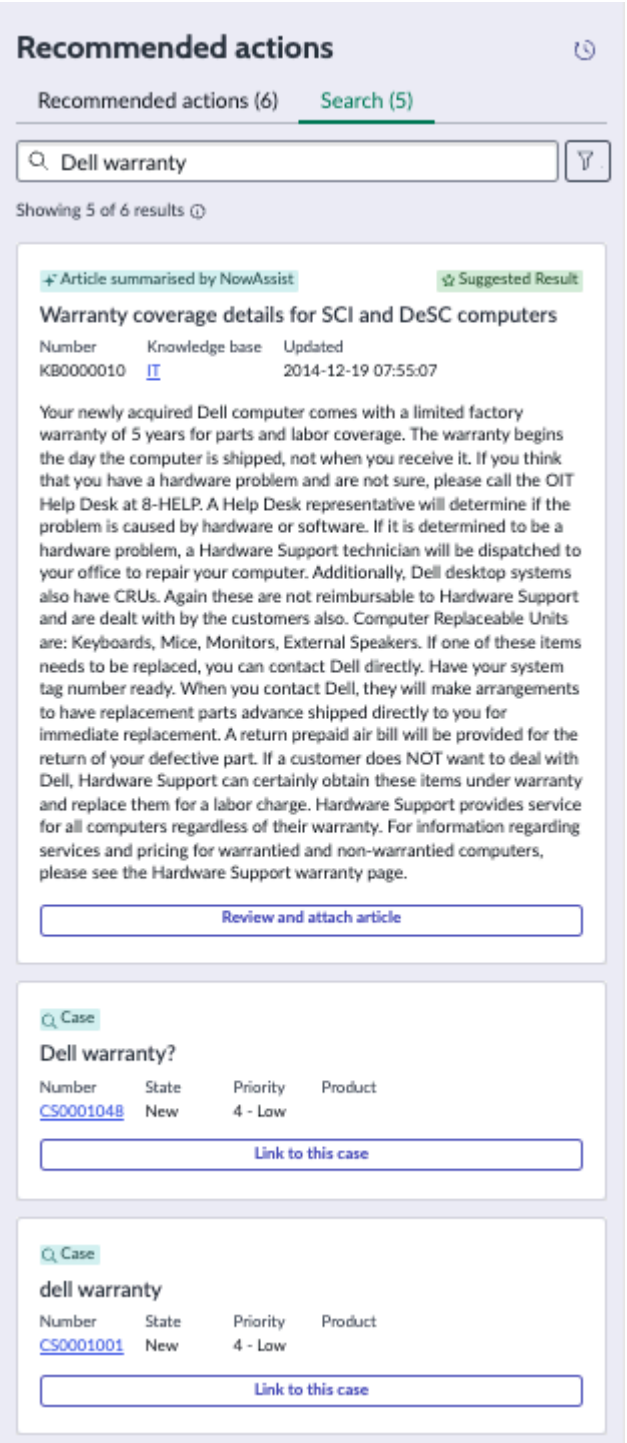
Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Permita que os agentes usem a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para encontrar recursos ou resoluções relevantes para problemas do cliente.

Os resultados da Pesquisa com IA e do Genius são exibidos na guia Pesquisar do componente Ações recomendadas no painel lateral contextual. Os agentes podem iniciar ações a partir dos cartões de pesquisa diretamente para resolver um problema.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados da pesquisa das origens de pesquisa configuradas são exibidos na forma de cartões. Esses cartões são visualizações de registros de pesquisa. Você pode selecionar o cartão para exibir os detalhes do registro ou executar ações diretamente por meio dos cartões. As respostas mais relevantes são exibidas como principais resultados na forma de cartões de resultado do Genius.

A Pesquisa com IA aproveita algoritmos avançados de aprendizado de máquina e recursos de processamento de linguagem natural para compreender as consultas do usuário e fornece os resultados de pesquisa mais relevantes que podem ser empregados para resolver problemas com eficácia. Para obter mais informações sobre a Pesquisa com IA e seus recursos, consulte Pesquisa com IA .

Recursos da Pesquisa com IA

- Destaca os termos de consulta de pesquisa que aparecem nos resultados da pesquisa.
- Exibe os resultados mais relevantes primeiro com a relevância do aprendizado de máquina. O aprendizado de máquina ajusta e melhora automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para cada perfil de pesquisa com base nas respostas selecionadas pelos agentes.
- Exibe as melhores respostas como cartões de resultado do Genius.

Benefícios da Pesquisa com IA

- Maximiza a eficiência: use a integração da Pesquisa com IA para reduzir o tempo de resolução de tarefas e melhorar a produtividade do agente.
- Aproveita a inteligência contextual: aproveite ao máximo a pesquisa baseada em contexto para fornecer respostas precisas e oportunas.
- Fornece resumo: configure os resultados do Genius para obter um grande resumo de conhecimento baseado em modelo de idioma para se alinhar com suas necessidades de conteúdo e informações.

Como configurar a Pesquisa com IA no Ações recomendadas

As etapas para configurar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas incluem habilitar a guia Pesquisa com IA, mapear os resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação e personalizar o componente Ações recomendadas. As opções avançadas de personalização incluem o ajuste do número de resultados a serem exibidos em uma página, a identificação de resultados do Genius para adicionar ao perfil de pesquisa e a configuração de fontes de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Como configurar a Pesquisa com IA no Ações recomendadas.

Como usar a Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Permita que os agentes de atendimento ao cliente usem a Pesquisa com IA para obter acesso mais rápido a informações relevantes e tomar as medidas apropriadas para resolver problemas do cliente. Para obter mais informações, consulte Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos.

- Como acessar a Pesquisa com IA: os agentes podem acessar a guia Pesquisa com IA no painel lateral contextual do espaço.
- Encontrar resultados baseados no contexto: os agentes podem inserir suas consultas de pesquisa na barra de pesquisa. A Pesquisa com IA usa o processamento de linguagem natural para entender as consultas do usuário e considera o contexto da tarefa para produzir resultados relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mostrando resultados da Pesquisa com IA: revise os resultados da Pesquisa com IA e execute ações diretamente nos cartões de pesquisa.
- Mostrar resultados do Genius: os agentes podem exibir os resultados mais relevantes na parte superior com base em critérios definidos na configuração de resultados do Genius, chamando a atenção para as informações mais relevantes primeiro.
- Restringindo resultados de pesquisa: os agentes podem selecionar uma fonte de pesquisa no campo **Filtro de pesquisa** para exibir os resultados somente dessa fonte de pesquisa e retornar à exibição de todos os registros correspondentes.
- Exibição da contagem de resultados: a guia de pesquisa mostra as contagens do número total de resultados de pesquisa correspondentes. Os filtros de pesquisa mostram o número de resultados correspondentes para cada origem de pesquisa.

Nota: Os resultados da pesquisa exibidos e a contagem total de pesquisa podem variar devido a permissões de segurança ou se o resultado da pesquisa já tiver sido executado. As orientações executadas são adicionadas ao fluxo de atividades e movidas para o histórico de ações. As orientações executadas serão incluídas na contagem total de pesquisa, mas não serão exibidas nos resultados da pesquisa.

Exemplo de configurações de ações recomendadas

Esta documentação de exemplo demonstra configurações de ponta a ponta de recomendações com ações de orientação de tipo, árvore de decisão ou recomendação de campo para ajudar você a começar a usar Ações recomendadas.

Exemplos de ações recomendadas

Cenário	Descrição
Solução de problemas de transação com cartão de crédito com falha	Uma árvore de decisão que ajuda os agentes a solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha. Essa árvore de decisão faz uma série de perguntas e, com base nas respostas inseridas, fornece uma resolução, como rastrear a transação com falha, enviar um novo cartão de crédito ou fornecer assistência adicional.
Recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador	Uma recomendação de campo que recomenda um valor para o campo Grupo de atribuição para que o agente possa atribuir o caso à equipe apropriada para resolver o problema do cliente mais rapidamente.
Vincular o caso atual ao caso principal semelhante	Uma orientação que recomenda vincular o caso atual ao caso principal semelhante recomendado para que o proprietário da empresa possa identificar a tendência e tomar medidas corretivas.

Exemplo: solução de problemas de uma transação com cartão de crédito com falha

Saiba como os analistas de processo ou responsáveis pelo negócio configuram uma ação recomendada que usa uma árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário de problema

(Paul estava tentando comprar um relógio inteligente usando o cartão de crédito bancário dele, o "StellarVest"). Mas a transação falhou no momento do pagamento. O pai criou um caso no portal de suporte ao cliente do banco do SolarVest que busca assistência.

Neste cenário, é recomendável que o agente atribuído ao caso de Paul use uma árvore de decisão para solucionar problemas de transação de cartão de crédito com falha. A árvore de decisão coleta detalhes do usuário, cartão de crédito e transação. Se o dinheiro tiver sido debitado, o acompanhamento da transação será iniciado. No entanto, se nenhum dinheiro for debitado, o agente fornecerá um código de falha, que determina qual orientação é fornecida. Exemplos de possíveis orientações incluem: reatribuir o caso, criar uma ordem de serviço ou atribuir o caso a um técnico de TI.

Configuração de uma ação recomendada para solucionar problemas de uma transação com cartão de crédito com falha

Ajude os analistas de processo a configurar uma ação recomendada do tipo árvore de decisão que permite aos agentes solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha relatada pelos clientes.

Tarefa	Descrição
Como criar uma árvore de decisão	Crie uma árvore de decisão que permita aos agentes fazer uma série de perguntas aos clientes. Com base nas respostas fornecidas, os agentes podem solucionar e fornecer resolução para os problemas do cliente. Para obter mais informações sobre como configurar uma árvore de decisão em Criador de fluxogramas de decisão, consulte Solução de problemas de uma árvore de decisão de transação com cartão de crédito com falha.
Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.
Criar uma recomendação com a árvore de decisão como um tipo de ação	Crie uma recomendação que usa a árvore de decisão para solucionar problemas de uma transação de cartão de crédito com falha.

Criar uma recomendação com a árvore de decisão como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a árvore de decisão Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito como um tipo de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione o contexto de caso.
3. Selecione Regra ativa na lista relacionada Regras.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Um fluxo orientado a ser seguido** para criar uma recomendação do tipo árvore de decisão.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.
6. No campo **Nome**, insira `Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito`.
7. No campo **Ação**, selecione a ação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione a árvore de decisão Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito clicando no ícone de pesquisa.
      Para obter mais informações sobre como criar essa árvore de decisão, consulte Criar árvore de decisão de falha na transação de cartão de crédito para solução de problemas.

   c. Selecione **OK**.

8. No campo **Dica de recomendação**, insira `Solução de problemas de falha na transação do cartão de crédito`.
   A dica explica aos agentes por que uma recomendação está sendo sugerida.
9. Selecione **Atualizar**.

Exemplo: recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador

Saiba como os analistas de processo ou responsáveis pelo negócio configuram uma ação recomendada do tipo recomendação de campo para recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador. Esta recomendação de campo usa um gerador de recursos do tipo tabela de decisão que usa o modelo do roteador e o problema do roteador como entradas e fornece um grupo de atribuição como resultado.

Cenário de problema

A QuantumLink Tecnologias, uma recém-chegada ao mercado de equipamentos de rede, coloca uma forte ênfase na satisfação do cliente e na resolução imediata de problemas do cliente. Os proprietários de empresas estão comprometidos em fornecer um excelente atendimento ao cliente para que seus negócios possam progredir.

Alisha, uma das proprietárias de negócios da QuantumLink Tecnologias, configura uma ação recomendada que recomenda um valor para o campo Grupo de atribuição com base no modelo de produto e no problema especificado pelos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rohit, um cliente que comprou recentemente um roteador QuantumLink, está enfrentando problemas de conectividade intermitente com seu roteador. Ele cria um caso no portal de suporte ao cliente da QuantumLink. John está insatisfeito com as interrupções em seu serviço de internet e busca uma resolução rápida para confirmar a conectividade ininterrupta para suas necessidades domésticas e de trabalho.

JohnJason, o agente atribuído a este caso tem um valor de campo recomendado para um grupo de atribuição para que este caso possa ser atribuído à equipe apropriada e o problema possa ser resolvido rapidamente.

Configuração de uma ação recomendada para recomendar um grupo de atribuição para um problema de roteador

Ajude Alisha a configurar uma ação recomendada do tipo recomendação de campo que recomenda um grupo de atribuição para um problema de roteador.

Tarefa	Descrição
Como criar uma tabela de decisão para recomendar grupos de atribuição	Configure uma tabela de decisão que usa produto e problema como entradas para fornecer o grupo de atribuição como uma saída. Você pode usar esta tabela de decisão em um gerador de recursos.
Configurar um gerador de recursos para fornecer o grupo de atribuição como resultado	Configure um gerador de recursos que você pode usar ao configurar uma recomendação de campo para fornecer o grupo de atribuição apropriado para o problema do roteador.
Criar uma recomendação de campo para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição	Crie uma ação do tipo recomendação de campo para recomendar um valor de campo para o grupo de atribuição.
Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.
Criar uma recomendação com o campo recomendação como um tipo de ação	Crie uma recomendação para exibir a recomendação para o valor do campo do grupo de atribuição em um registro de caso.

Como criar uma tabela de decisão para recomendar grupos de atribuição

Crie uma tabela de decisão com o nome **Grupo de atribuição para um problema de roteador** que forneça um grupo de atribuição como resultado de uma determinada combinação de produto e problema.

Esta tabela de decisão requer duas entradas:

Entrada	Tipo
Produto	Cadeia de caracteres
Problema	Cadeia de caracteres

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o resultado, crie a coluna Grupo de atribuição com o Tipo de resultado selecionado como Referência e a Tabela de resultados selecionada como Grupo [sys_user_group].

Configure as condições, resultados e valores da tabela de decisão conforme exibido na tabela a seguir. Para obter mais informações, consulte Tabelas de decisão .

Tabela de decisão de amostra: grupo de atribuição para um problema de roteador

Colunas de condição		Coluna de resu
Produto	**Problema**	**Grupo de atribu**
Roteador M-series	Problema de conectividade com a Internet	Roteador-M-E
Roteador M-series	O roteador está se aquecendo	Roteador-M-E
Roteador M-series	Indisponibilidade de rede	Roteador-M-E
Roteador M-series	Preocupações com a segurança	Roteador-M-E
Roteador N-series	Problema de conectividade com a Internet	Roteador-N-E
Roteador N-series	O roteador está se aquecendo	Roteador-N-E
Roteador N-series	Indisponibilidade de rede	Roteador-N-E
Roteador N-series	Preocupações com a segurança	Roteador-N-E

Configurar um gerador de recursos para fornecer o grupo de atribuição como resultado

Configure um gerador de recursos do tipo tabela de decisão que fornece um grupo de atribuição para um determinado modelo de roteador e problema associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

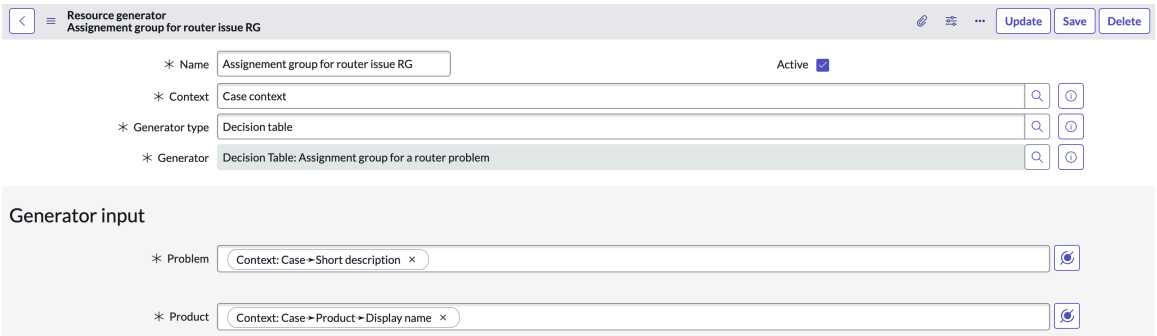
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** na lista Geradores de recursos.
3. No campo **Nome**, insira `Grupo de atribuição para RG do problema do roteador`.
4. No campo **Contexto**, selecione Contexto de caso.
5. No campo **Tipo de gerador**, selecione Tabela de decisão.
6. No campo **Gerador**, selecione o Grupo de atribuição para uma tabela de decisão de problema de roteador.
7. Salve o registro para exibir as entradas do gerador.
8. No formulário de entrada do Gerador, preencha os campos.
   a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
   b. No campo **Produto**, selecione **Contexto: caso** > **Produto** > **Nome de exibição**.
   c. No campo **Problema**, selecione **Contexto: caso** > **Descrição resumida**.
9. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados



O que Fazer Depois

Crie uma recomendação de campo que você pode usar ao criar a ação recomendada para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição.

Criar uma recomendação de campo para recomendar o valor do campo do grupo de atribuição

Crie uma recomendação de campo que você pode selecionar ao configurar uma ação recomendada. Esta recomendação de campo sugere um valor de campo de grupo de atribuição em um registro de caso para um problema de roteador.

Antes de Iniciar

Use a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM para exibir recomendações de campo no espaço configurável do CSM. Para definir a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM como a página padrão, consulte Definir ordem da página de registro.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Criando entradas para a recomendação de campo.
- Criar instruções sobre como recomendar valores configurando uma definição para cada campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Recomendações de campo**.
2. Selecione **Novo** na lista Recomendações de campo.
3. No campo **Nome**, insira `Recomendação de campo para grupo de atribuição`.
4. No campo **Tabela**, selecione `Caso [sn_customerservice_case]` para que você possa preencher a recomendação de campo para o campo **Grupo de atribuição** em um registro de caso.
5. Salve o registro para exibir as listas relacionadas.
6. Na lista relacionada Entradas de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma entrada.

   a. No campo **Tipo**, selecione Referência.

   b. No campo **Rótulo**, insira `Grupo de atribuição`.
   O campo **Nome da coluna** é preenchido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na lista relacionada Especificação de referência, configure os campos a seguir.

Campo	Ação
Referência	Selecione a `tabela Grupo [sys_user_group].`
Condição de qualificador de referência	Selecione `Ativo | é |` condição verdadeira .

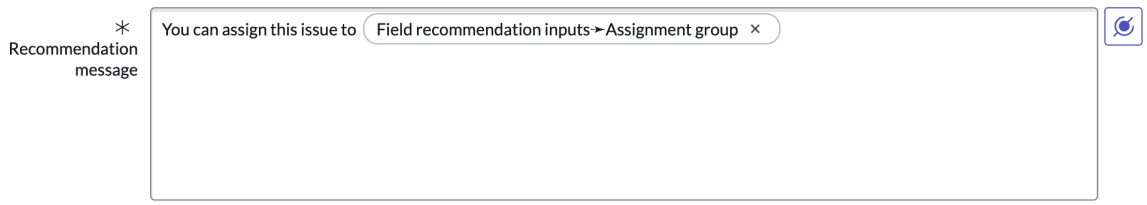
d. Selecione **Atualizar**.

7. Na lista relacionada Definições de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma definição.

a. No campo **Nome**, insira `Grupo de atribuição para definição do problema do roteador`.

b. Em **Campo**, selecione o campo Grupo de atribuição.

c. No campo **Mensagem de recomendação**, insira `Você pode atribuir este problema a` e use o seletor de cápsula para adicionar o valor recomendado **Entradas de recomendação de campo** > **Grupo de atribuição** como parte da mensagem.



Nota: Se o gerador de recursos retornar um valor de campo vazio, a mensagem de recomendação não será exibida.

d. Na lista **Método de recomendação**, selecione Somente recomendado.

e. Selecione **Enviar**.

Criar uma recomendação com o campo recomendação como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a recomendação de campo como um tipo de ação para recomendar um valor para o campo Grupo de atribuição em um registro de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.

2. Selecione Contexto de caso.

3. Na lista relacionada Regras, selecione Regra ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Um valor de campo a ser usado**.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.
6. No campo **Nome**, insira `Grupo de atribuição recomendado para problema de roteador`.
7. No campo **Ação**, selecione uma ação.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione a recomendação de campo para recomendação de campo de grupo de atribuição.

   c. Selecione **OK**.

8. No campo **Gerador de recursos**, selecione o Grupo de atribuição para o gerador de recursos RG do problema do roteador.
9. Salve o registro para exibir a seção de formulário Entradas de ação.
10. Defina as entradas da ação.
    a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
    b. No campo **Grupo de atribuição**, selecione **Gerador de recursos** > **Grupo de atribuição: Grupo**.
11. Selecione **Atualizar**.

Exemplo: vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Saiba como os analistas de processo ou responsáveis pelo negócio configuram uma ação recomendada de orientação do tipo para propor um caso principal que pode ser vinculado ao caso atual. Esta orientação usa um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência para recomendar o caso semelhante que tem uma tendência comum.

Cenário de problema

Isabella é proprietária de uma empresa de comércio eletrônico bem-sucedida, especializada na venda de produtos feitos à mão. À medida que o negócio cresce, Isabella reconhece a importância crescente de fornecer um atendimento excepcional ao cliente para manter a satisfação e a fidelidade do cliente. Isabella entende que lidar com os problemas do cliente de forma eficaz e imediata é crucial para o sucesso do negócio.

Daniel, um analista de processo da equipe de Isabella, identifica os problemas mais comuns e críticos relatados pelos clientes e cria casos importantes para eles. Para que, sempre que um cliente criar um caso, ele possa ser vinculado ao caso principal semelhante. Esse processo os ajuda a entender o padrão, identificar a causa raiz, tomar ações corretivas e aplicar soluções semelhantes.

Daniel identifica os seguintes problemas principais:

- Itens ausentes no pedido
- Itens incorretos recebidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Produtos danificados ou com defeito
- Solicitações de reembolso
- Erros ou discrepâncias de cobrança
- Dificuldade em aplicar códigos de desconto
- Dificuldade em acessar o suporte ao cliente

Agora, Daniel configura uma orientação que recomenda um caso principal semelhante ao agente que está trabalhando em um novo caso criado por um cliente. A orientação fornece uma ação ao agente para vincular o caso principal recomendado ao caso atual.

Configuração de uma ação recomendada para vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Ajude Daniel a configurar uma ação recomendada de orientação de tipo que usa Semelhança com o gerador de recursos de Tendência para vincular o caso principal ao caso atual.

Tarefa	Descrição
Configuração de um subfluxo para a automação da ação de orientação	Configure um subfluxo que você pode usar em uma orientação para vincular o caso principal proposto ao caso atual automaticamente com um clique de um botão de ação.
Configure um gerador de recursos para fornecer um caso principal semelhante ao caso atual	Configure um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência que forneça um caso principal semelhante ao caso atual.
Criar uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual	Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual configurando entradas de orientação, experiência de visualização e ação de orientação.
Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso	Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.
Criar uma recomendação com orientação como um tipo de ação	Crie uma recomendação para selecionar a Orientação como um tipo de ação para vincular um caso principal ao registro de caso atual.

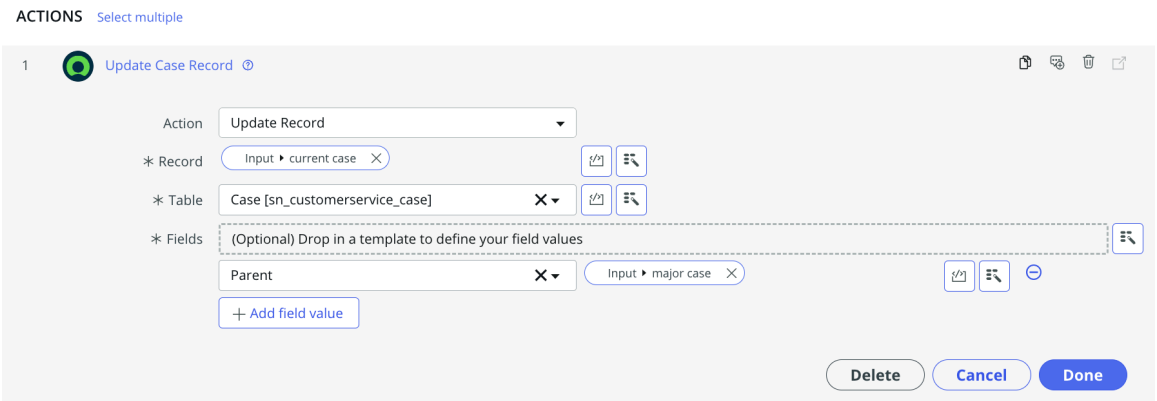
Configuração de um subfluxo para a automação da ação de orientação

Configure um subfluxo que você pode usar em uma orientação para vincular automaticamente o caso principal proposto ao caso atual com um clique de um botão de ação.

Configure e publique um subfluxo com as seguintes entradas e ações. Para obter mais informações, consulte Criar um subfluxo no Workflow Studio .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor	Descrição
Nome	Vincular caso principal	-
Entradas e saídas do subfluxo > **Entradas**	• Caso atual • Caso principal	Tipo de entra
Ações	Atualizar registro	Atualize a aç adicionar o c primário ao c



Configure um gerador de recursos para fornecer um caso principal semelhante ao caso atual

Configure um gerador de recursos de semelhança de tipo com tendência que forneça um caso principal semelhante ao caso atual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Inteligência preditiva esteja ativo e configurado em sua instância. Consulte Instalar Inteligência preditiva .
- Verifique se você tem uma assinatura Inteligência preditiva.
- Treine a solução de semelhança do Detector de problemas graves com os casos de clientes existentes. Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .
- Crie uma definição de tendência com o nome Tendências de problema grave para definir quantos registros que têm algo em comum constituem uma tendência, por exemplo, seis ou mais registros com valores de campo comuns.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** na lista Geradores de recursos.
3. No campo **Nome**, insira `Caso principal semelhante`.
4. No campo **Contexto**, selecione Contexto de caso.
5. No campo **Tipo de gerador**, selecione Semelhança com a tendência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Salve o registro para exibir as entradas do gerador.
7. No formulário de entrada do Gerador, preencha os campos.

Campo	Ação
Definição de semelhança	Selecione a solução de semelhança, Detector de problemas graves.
Definição de tendências	Selecione a definição de tendência, Tendências de problema grave.

8. Selecione **Atualizar**.

Criar uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual

Crie uma orientação para vincular o caso principal semelhante ao caso atual configurando entradas de orientação, experiência de visualização e ação de orientação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione **Novo** na lista de Orientações.
3. No campo **Nome**, insira `Vincular caso principal semelhante`.
4. No campo **Descrição**, insira `Esta orientação recomenda para vincular o caso principal semelhante identificado ao caso atual.`.
5. Crie as seguintes entradas para a orientação.
   As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.
   a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo**.
   b. No campo **Rótulo**, insira `Caso atual`.
   c. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   d. Na lista relacionada Especificação de referência, no campo **Referência**, selecione a tabela Caso.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo** novamente.
   g. No campo **Rótulo**, insira `Caso principal`.
   h. No campo **Tipo**, selecione Referência.
   i. Na lista relacionada Especificação de referência, no campo **Referência**, selecione a tabela Caso.
   j. Selecione **Enviar**.
6. Configure a experiência de visualização.
   a. No campo **Visualizar título**, insira `Link para este caso principal`.
   b. Em **Campos a serem exibidos**, selecione a entrada do caso primário.
   c. No campo **Mensagem**, insira `Este é o caso principal semelhante previsto que você pode vincular ao caso atual.`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Salve o registro de orientação para exibir a lista relacionada Ações de orientação.
8. Configure uma ação de orientação.

   a. Na seção do formulário Ações de orientação, selecione **Novo**.

   b. No campo **Rótulo da ação**, insira `Vincular caso principal`.

   c. No campo **Rótulo de plano de ação**, insira `Vincular caso principal`.

   d. No campo **Comportamento da ação**, selecione Clique único.

   e. No campo **Automação de ação de orientação**, selecione o subfluxo Vincular caso principal.

   f. No campo **Mensagem de conclusão**, insira `O caso principal sugerido está vinculado!`

   g. Salve o registro para exibir as entradas de fluxo.

   h. Na lista relacionada **Entradas de fluxo de automação**, preencha os campos.

Entrada	Ação
caso atual	i. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ii. Selecionar **Entradas de orientação** > **Caso atual**.
caso principal	i. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ii. Selecionar **Entradas de orientação** > **Caso principal**.

Criar uma regra a partir do registro de contexto de caso

Crie uma regra para mostrar recomendações para casos ativos que atendem à condição especificada nesta regra.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Novas regras só podem ser criadas a partir de registros de contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione o contexto de caso.
   O contexto de caso está disponível por padrão.
3. Na lista relacionada Regras, selecione **Novo**.
4. No campo **Nome**, insira `Regra ativa`.
5. No campo **Funções**, selecione o ícone Editar funções do usuário e selecione Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] e Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As funções de usuário selecionadas podem ver recomendações para esta regra.

6. Selecione **Concluído** na janela pop-up Funções.
7. No campo **Condição**, use o construtor de condições para adicionar a condição "Ativo | é | verdadeiro".
   Os agentes podem ver recomendações para os registros na tabela de contexto que atendem a esses critérios.
8. No **campo Campo que afeta esta regra**, selecione Descrição resumida no bucket de slush.
9. Selecione **Enviar**.

Criar uma recomendação com orientação como um tipo de ação

Crie uma recomendação para selecionar a Orientação como um tipo de ação para vincular um caso principal ao registro de caso atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione Contexto de caso.
3. Na lista relacionada Regras, selecione Regra ativa.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Na tela Nova recomendação, selecione **Uma ação específica a ser executada ou informações a serem revisadas**.
   Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.
6. No campo **Nome**, insira `Vincular caso principal ao caso atual`.
7. No campo **Ação**, selecione uma ação.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione a orientação Vincular caso principal semelhante.

   c. Selecione **OK**.

8. No campo **Gerador de recursos**, selecione o Gerador de recursos de caso principal semelhante.
9. Salve o registro para exibir a seção de formulário Entradas de ação.
10. Defina as entradas da ação.
    a. Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo.
    b. No campo **Grupo de atribuição**, selecione **Gerador de recursos** > **Grupo de atribuição: Grupo**.
11. Na lista relacionada **Entradas de ação**, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada	Ação
Caso atual	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **b.** Selecione **Contexto: caso**.
Caso principal	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. **b.** Selecionar **Gerador de recursos** > **Registro de maior confiança: caso**.

12. Selecione **Atualizar**.

Instalar a aplicação Ações recomendadas

Você pode instalar a aplicação Ações recomendadas (sn_cs_nb_action) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Ações recomendadas em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Ações recomendadas:

- Aplicações da Store: Ações recomendadas
- Funções
- Tabelas

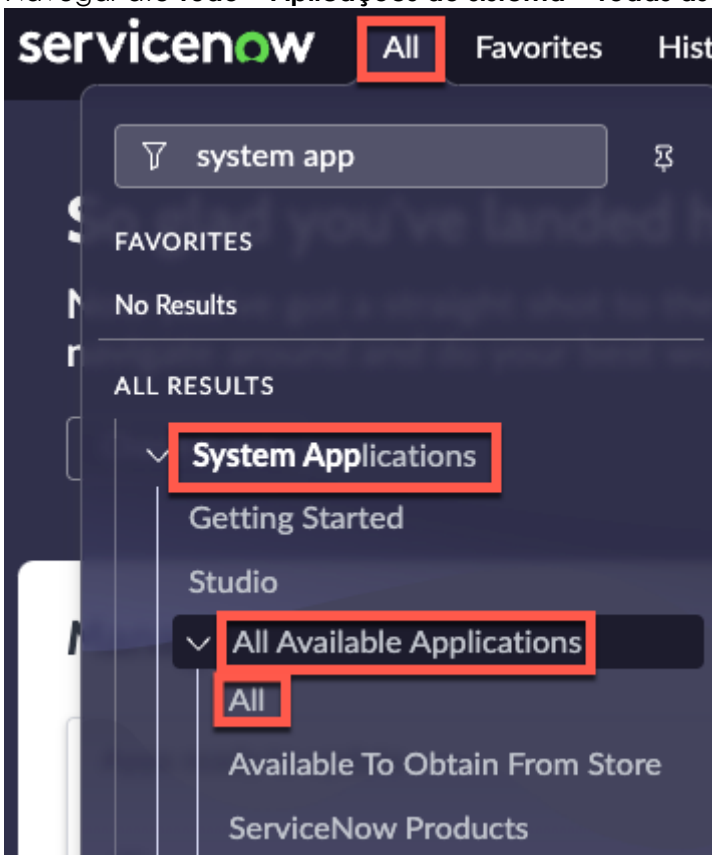
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Ações recomendadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Ações recomendadas (sn_nb_action) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração 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.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Ações recomendadas

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Ações recomendadas, incluindo tabelas, funções, orientações, geradores de recursos e trabalhos agendados.

Tabelas

A aplicação Ações recomendadas adiciona as tabelas de metadados descritas na tabela a seguir.

Tabelas instaladas com Ações recomendadas

Tabela	Descrição
Contexto [sn_nb_action_rule_context]	Armazena contextos para tabelas como caso, incidente e problema para as quais as recomendações são geradas.
Recomendação [sn_nb_action_recommended_action]	Armazena recomendações, que incluem informações de tipo de ação, ação e gerador de recursos.
Definição de tipo de ação [sn_nb_action_type_definition]	Armazena definições de tipo de ação, como orientações, árvores de decisão guiadas e recomendações de campo.
Recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation]	Armazena recomendações de campo.
Definição de recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Armazena definições de recomendação de campo.
Entrada de recomendação de campo [sn_nb_action_field_recommendation_input]	Armazena entradas para recomendações de campo.
Gerador de recursos [sn_nb_action_resource_generator]	Armazena geradores de recursos.
Tipo de gerador de recursos [sn_nb_action_resource_generator_type]	Armazena tipos de gerador de recursos, como fluxo, tabela de decisão, script, semelhança, semelhança com tendência e classificação.
Entrada de tipo de gerador de recursos [sn_nb_action_generator_type_input]	Armazena entradas para tipos de geradores de recursos.
Definição de tendências [sn_nb_action_trend_definition]	Armazena definições de tendências.
Regra [sn_nb_action_condition_based_rule]	Armazena regras, que incluem uma condição e funções para o contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Ações recomendadas

Tabela	Descrição
Regra de ação recomendada [sn_nb_action_rule_base]	Armazena registros de regras de ação recomendadas.
Regra condicional [sn_nb_action_conditional_rule]	Armazena regras condicionais. Esta tabela não é mais compatível.
Regra de tabela de decisão [sn_nb_action_decision_table_rule]	Armazena regras da tabela de decisão. Esta tabela não é mais compatível.
Gerador de entrada de ação recomendada [sn_nb_action_input_generator]	Armazena registros do gerador de entrada. Esta tabela não é mais compatível.
Mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	Armazena o mapeamento entre as saídas de resultado da pesquisa e as entradas de ação.

Funções

A aplicação Ações recomendadas inclui as funções descritas na tabela a seguir.

Funções instaladas com Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de Ações recomendadas [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Concede acesso de administrador à aplicação Ações recomendadas.	sn_nb_action.next_best_action_author
Autor de Ações recomendadas [sn_nb_action.next_best_action_author]	Pode criar ações recomendadas.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Usuário de Ações recomendadas [sn_nb_action.next_best_action_user]	Pode usar ações recomendadas.	sn_gd_core.decision_tree_author
Autor do gerador de recursos [sn_nb_action.resource_generator_author]	Concede acesso para configurar geradores de recursos.	• flow_operator • decision_table_reader • plataforma_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ações recomendadas

Função	Descrição	Contém as funções
Autor da definição de tendência [sn_nb_action.trend_definition_author]	Concede acesso para configurar definições de tendências.	Nenhum(a)

Orientações

A aplicação Ações recomendadas inclui as orientações descritas na tabela a seguir.

Orientações instaladas com Ações recomendadas

Orientação	Descrição
Aplicar resolução de um caso resolvido	Permite que os agentes apliquem uma resolução de um caso resolvido recomendado clicando no botão **Resolver caso** em um cartão, que copia as anotações de resolução e um código de resolução do caso resolvido para a seção Informações de fechamento do caso atual. O estado do caso atual muda para resolvido.
Comunicar Solução Alternativa	Permite que os agentes comuniquem uma solução alternativa de um registro de problema recomendado clicando em um botão **Comunicar solução alternativa** em um cartão, que abre a orientação no painel lateral. A orientação mostra a solução alternativa do registro do problema e fornece um campo de anotação para o agente adicionar anotações adicionais. A solução alternativa e as anotações são adicionadas às anotações de trabalho e o registro do problema é vinculado ao caso atual.
Criar tarefa de caso	Permite que os agentes criem uma tarefa de caso para o caso atual clicando no botão **Criar** em um cartão, o que abre a orientação no painel lateral em que o agente pode inserir um assunto para uma nova tarefa de caso e enviá-la.
Criar ordem de serviço	Permite que os agentes criem uma ordem de serviço para um caso clicando no botão **Criar** em um cartão. Cria uma tarefa de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientações instaladas com Ações recomendadas

Orientação	Descrição
	ordem de serviço e abre a tarefa em uma subguia.
Vincular ao defeito existente	Permite que os agentes vinculem um defeito existente ao caso atual clicando no botão **Vincular ao defeito** em um cartão, que vincula o defeito ao caso e atualiza as anotações de trabalho.
Link para o caso em aberto existente	Permite que os agentes vinculem o caso atual a um caso em aberto existente clicando no botão **Vincular a este caso** em um cartão, o que define o caso em aberto como primário do caso atual.
Recomendação de oferta	Permite que os agentes recomendem o upgrade de um produto para o modelo de produto fornecido.
Propor resolução	Permite que os agentes insiram anotações de resolução e um código de resolução para um caso clicando no botão **Propor solução** em um cartão.
Ler mensagem para o cliente	Permite que um agente indique que uma mensagem foi lida para um cliente durante uma chamada, clicando no botão **Marcar como lida** em um cartão e adicionando a mensagem às anotações de trabalho.
Reatribuir caso	Permite que os agentes reatribuam o caso atual a um grupo de atribuição recomendado clicando no botão **Reatribuir** em um cartão, o que abre a orientação em um painel lateral onde o agente pode inserir anotações. O caso atual é reatribuído a um grupo de atribuição diferente e as anotações de trabalho são atualizadas.
Revisar e anexar artigo	Permite que os agentes revisem um artigo de conhecimento recomendado no painel lateral contextual clicando no botão **Revisar e anexar artigo** em um cartão, que abre o artigo no painel lateral. No painel lateral, os agentes podem fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orientações instaladas com Ações recomendadas

Orientação	Descrição
	• Revise o artigo. • Anexe o artigo ao caso. • Marque o artigo como útil. • Abra o artigo em uma subguia.

Geradores de recursos

A aplicação Ações recomendadas inclui os geradores de recursos descritos na tabela a seguir.

Geradores de recursos instalados com Ações recomendadas

Gerador de recursos	Descrição
Encontrar o artigo da base de conhecimento mais lido para o produto	Encontra o artigo da base de conhecimento mais lido para o produto selecionado. Você pode usar este artigo da base de conhecimento para anexar a um caso como uma ação recomendada.
Localizar PRB correspondente com solução alternativa	Encontra um registro de problema correspondente que tem uma solução alternativa. Você pode propor o compartilhamento da solução alternativa deste caso como uma ação recomendada.
Localizar PRB correspondente sem solução alternativa	Localiza um registro de problema correspondente sem uma solução alternativa. Você pode propor o link para este registro de problema como uma ação recomendada.

Trabalhos programados

Trabalhos agendados instalados com Ações recomendadas

Trabalho agendado	Descrição
sn_nb_action_detail	Este trabalho agendado ajuda a impedir que a tabela de recomendações aumente exponencialmente usando o limpador de tabela . O trabalho de limpeza de tabela é executado a cada hora para excluir registros mais antigos, expirados ou indesejados das tabelas.

Configurando a aplicação Ações recomendadas

Como administrador, configure a aplicação Ações recomendadas para exibir ações relevantes para seus agentes com base em um contexto de registro.

Ações recomendadas

Você pode configurar as ações recomendadas seguindo estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para configurar Ações recomendadas

Etapa	Descrição
Criar um contexto	Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso.
Criar uma regra para um contexto	Uma regra é um conjunto de condições que se aplica a um contexto e determina quando uma ação recomendada aparece. Ao criar uma regra: • Selecione as condições que se aplicam à tabela de contexto. • Selecione as funções que têm acesso às ações recomendadas. **Nota:** Novas regras só podem ser criadas dentro de um contexto.
Criar uma recomendação para uma regra	Uma recomendação é uma maneira de sugerir uma ação a um agente. Crie uma recomendação selecionando um dos tipos de recomendação disponíveis na tela Nova recomendação: • Orientação • Árvore de decisões guiadas • Recomendação de campo **Nota:** Novas recomendações só podem ser criadas dentro de uma regra.

Tipos de ação

Com a aplicação Ações recomendadas, você pode criar os seguintes tipos de ações para os agentes realizarem.

Tipos de ação na aplicação Ações recomendadas

Tipo de ação	Descrição
Orientação	Uma ação que um agente pode realizar ou informações que ele pode compartilhar. Por exemplo, uma orientação pode recomendar que um agente possa exibir e anexar um artigo de conhecimento a um caso ou criar uma ordem de serviço.
Árvore de decisões guiadas	Um fluxo guiado a ser seguido. Uma árvore de decisão é um processo de várias etapas que inclui uma série de perguntas e respostas e resulta em orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de ação na aplicação Ações recomendadas

Tipo de ação	Descrição
Recomendação de campo	Um valor recomendado a ser usado em um campo. Por exemplo, este tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso.

Para obter mais informações, consulte Como criar orientação e recomendação de campo no Ações recomendadas.

Geradores de recursos

Configure geradores de recursos para fornecer informações que você pode usar como entradas para ações, como orientações e recomendações de campo. A configuração de árvores de decisão não requer geradores de recursos. Para obter mais informações, consulte Criar um gerador de recursos no Ações recomendadas.

Parâmetros de arbitragem

Configure parâmetros de arbitragem para determinar a frequência de problemas ou a ordem de prioridade das ações recomendadas para que os agentes recebam a orientação de que devem ajudar a resolver problemas do cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar os parâmetros de arbitragem em Ações recomendadas.

Criar um contexto no Ações recomendadas

Crie um contexto para uma tabela individual, como a tabela Caso. Os contextos armazenam informações, incluindo as ações recomendadas que os agentes podem usar e as regras que determinam quando essas ações estão disponíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para um tipo específico de registro quando determinadas regras forem atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes, sugerindo ações a serem executadas com base no contexto do registro.

Nota: Você pode ter um registro de contexto ativo por tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione **Novo** na lista Contextos.
3. Insira um nome e uma descrição para o contexto.
4. No campo **Tabela**, selecione a tabela à qual este contexto se aplica.
5. Opcional: Defina o campo **Ativo** como verdadeiro.
   Você pode ter um registro de contexto ativo por tabela.
6. Opcional: No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, selecione uma configuração de aplicação de pesquisa que especifique a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas na pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa .

A configuração da aplicação de pesquisa **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** é fornecida com a aplicação da loja CSM Configurable Workspace. Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

Para obter mais informações sobre as configurações da Pesquisa com IA, consulte Como configurar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas.

7. Opcional: Selecione uma estratégia para agrupar recomendações no campo **Estratégia de agrupamento**.

   (Optional) Por exemplo, você pode definir uma estratégia de agrupamento para agrupar recomendações que tenham critérios semelhantes.

   Nota: Pode ser necessário configurar o formulário Contexto para exibir o campo **Estratégia de agrupamento**. Este campo está disponível por padrão para usuários da Otimização da força de trabalho do ITSM.

8. Opcional: Atualize o valor no campo **Intervalo de atualização**.
   Este valor determina com que frequência as recomendações são atualizadas para o contexto. O valor padrão para este campo é 12 horas e o valor mínimo é 10 minutos.

   Nota: Pode ser necessário configurar o formulário Contexto para exibir o campo **Intervalo de atualização**.

9. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de salvar o registro de contexto, o sistema exibe as listas relacionadas a Regras e Recomendações.
   - Use a lista relacionada Regras para exibir ou criar regras para este contexto.
   - Use a lista relacionada Recomendações para exibir as recomendações relacionadas às regras de contexto. Você só pode criar uma recomendação de dentro da regra.
   - Use a lista relacionada Mapeamento de resultados de pesquisa para exibir ou criar mapeamentos entre as saídas da Pesquisa com IA e as entradas de orientação.

Criar uma regra no Ações recomendadas

Crie uma regra para um contexto que determina quando as ações recomendadas são disponibilizadas para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Novas regras só podem ser criadas a partir de registros de contexto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto.
3. Na lista relacionada Regras, clique em **Novo**.
4. Insira um nome e uma descrição para a regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo **Funções**, selecione as funções de usuário que podem ver recomendações para esta regra.
6. Clique em **Concluído** na janela pop-up Funções.
7. No campo **Condição**, use o construtor de condições para adicionar uma ou mais condições que se aplicam aos registros deste contexto.
   Os agentes podem ver recomendações para os registros na tabela de contexto que atendem a esses critérios.
8. No campo **Campos que afetam esta regra**, adicione campos da tabela de contexto que devem ser monitorados quanto a mudanças.
   As mudanças nesses campos geram ações recomendadas do tipo recomendação de campo para registros não salvos.
9. Preencha os campos restantes no formulário, conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Formulário de regra.
10. Clique em **Enviar**.

Criar uma recomendação no Ações recomendadas

Crie uma recomendação com um tipo de ação de orientação, recomendação de campo ou árvore de decisão guiada para sugerir ações úteis aos agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você seleciona um tipo de ação e uma ação como parte da criação de uma recomendação. As próximas etapas dependem do tipo de ação selecionado. Por exemplo, orientações e recomendações de campo precisam de entradas de ação como uma próxima etapa, enquanto as árvores de decisão guiada não.

Para o gerador de recursos da Pesquisa com IA, você pode selecionar orientações somente como tipos de ação na lista relacionada Mapeamento de resultados da pesquisa. Você deve mapear os campos da tabela de origem de pesquisa com entradas de ação de orientação para Pesquisa com IA ou campos da configuração de resultado do Genius com entradas de ação de orientação para resultados do Genius.

Em seguida, você define as entradas de ação, que são os parâmetros que permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode selecionar valores estáticos para entradas ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.

Nota: Novas recomendações só podem ser criadas dentro das regras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto.
3. Selecione uma regra na lista relacionada Regras.
4. Na lista relacionada Recomendações, selecione **Novo**.
5. Selecione o tipo de recomendação a ser criado na tela Nova recomendação.
   - Uma ação específica a ser realizada ou informações a serem revisadas (orientação)
   - Um fluxo guiado a ser seguido (árvore de decisão guiada)
   - Um valor de campo a ser usado (recomendação de valor de campo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um novo formulário de recomendação é exibido com os campos **Regra**, **Contexto**e **Tipo de ação** preenchidos automaticamente.

6. No campo **Nome**, insira um nome para a recomendação.
7. No campo **Ação**, selecione uma ação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone de pesquisa.
      Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione a ação desejada clicando no ícone de pesquisa.
      Você também pode criar uma ação do tipo orientação, recomendação de campo ou árvore de decisão guiada. Para obter mais informações, consulte Como criar orientação e recomendação de campo no Ações recomendadas.

   c. Selecione **OK**.

   d. Salve o registro para exibir a seção de formulário Entradas de ação.
      Depois de selecionar o tipo de ação e a ação, salvar o registro exibirá as entradas de ação necessárias.

8. Opcional: No campo **Gerador de recursos**, selecione ou crie um gerador de recursos e salve o registro.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Criar um gerador de recursos no Ações recomendadas. As orientações e recomendações de valor de campo podem usar geradores de recursos para encontrar recursos relevantes para as entradas de ação.

   Os campos **Tipo de ação**, **Ação**e **Dica de recomendação** não estão disponíveis para o gerador de recursos da Pesquisa com IA. Você pode selecionar o tipo de ação como uma orientação e uma ação ao configurar o mapeamento do resultado da pesquisa para a Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Mapear resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas.

9. Para orientações e árvores de decisão orientada: no campo **Dica de recomendação**, insira um texto de dica.
   A dica explica aos agentes por que uma recomendação está sendo sugerida.
10. Opcional: Selecione um grupo no campo **Grupo** para mostrar recomendações relevantes juntos.

    Nota: Pode ser necessário configurar o formulário Recomendação para exibir o campo **Grupo**. Este campo está disponível por padrão para usuários da Otimização da força de trabalho do ITSM.

11. Defina as entradas da ação.
    Tipos de ação e ações precisam de entradas. Esses parâmetros permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar um gerador de recursos para fornecer valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Usar um valor estático	Insira o valor no campo de entrada ou use o ícone de pesquisa para selecionar um valor na lista.
Usar um seletor de cápsula	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ▪ O contexto está disponível no seletor de cápsula. ▪ Se você selecionou um **Gerador de recursos**, as saídas do gerador estarão disponíveis no seletor de cápsula. **b.** Selecione as saídas no seletor de cápsula.

12. Selecione **Atualizar**.

Como criar orientação e recomendação de campo no Ações recomendadas

Crie orientações e recomendações de campo que você pode usar para configurar as ações recomendadas.

Configurando orientações

Ao criar uma orientação, você configura vários aspectos diferentes dessa orientação:

Etapas de configuração de orientação

Funcionalidade	Descrição
Configure entradas e saídas para uma orientação.	• Entradas: as variáveis ou informações de que o sistema deve executar a orientação. • Saídas: o resultado da orientação.
Configure uma experiência de visualização para uma orientação.	Uma visualização no cartão que é exibido para o agente pode incluir: • Uma dica que informa resumidamente ao agente sobre o que é a orientação • Uma mensagem de visualização que descreve a orientação com mais detalhes • A ação que o agente pode realizar
Configure uma experiência detalhada para uma orientação.	Uma mensagem detalhada que é exibida para orientações que são abertas no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração de orientação

Funcionalidade	Descrição
Configure uma chamada para ação primária para uma orientação.	Uma orientação pode ter várias ações, com uma identificada como a ação primária e ações secundárias opcionais.
Configure o comportamento de uma orientação.	Determina como o sistema executa uma ação primária depois que o agente seleciona o botão de ação no cartão. • **Clique único**: inicia e conclui a ação e move o cartão para a guia Histórico no painel Ações recomendadas. Esse comportamento é útil para ações simples, como escalar um caso. • **Abrir no painel lateral contextual**: expande a ação e exibe informações sobre essa ação no painel Ações recomendadas. Esse comportamento é útil para ações como revisar o conteúdo de um artigo antes de anexá-lo a um caso. • **Abrir em uma subguia**: abre a ação em uma subguia na guia de caso. Esse comportamento é útil para orientações que exigem que o agente selecione e envie informações adicionais, como o preenchimento dos campos em um formulário.
Personalizar a experiência de visualização e a experiência de detalhe de uma orientação	Opções para personalizar os seguintes itens no Construtor de IU: • **Experiência de visualização**: a visualização do cartão de recomendação inclui uma dica, um ícone, uma mensagem e um botão de ação. A visualização do cartão aparece no painel lateral contextual. • **Experiência detalhada**: a experiência detalhada da orientação inclui as ações de detalhamento. Ele é aberto no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Configuração de recomendações de campo

A recomendação de campo sugere um valor para um campo no formulário de registro. A criação de uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Selecionar as entradas para a recomendação.
- Criar as instruções sobre como usar essas entradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma recomendação de campo no Ações recomendadas

Crie uma recomendação de campo que você pode selecionar ao configurar uma ação recomendada. As recomendações de campo preenchem automaticamente um valor ou sugerem um valor para um campo. Por exemplo, este tipo de ação pode recomendar o grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida do caso.

Antes de Iniciar

Use a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM para exibir recomendações de campo no espaço configurável do CSM. Para definir a página de registro padrão do CSM ou a página de registro de interação do CSM como página padrão, consulte Definir ordem da página de registro.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma recomendação de campo envolve duas etapas principais:

- Criando entradas para a recomendação de campo.
- Criar instruções sobre como recomendar valores configurando uma definição para cada campo.

Dependendo da configuração, os valores de campo recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Recomendações de campo**.
2. Clique em **Novo** na lista Recomendações de campo.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a recomendação de campo.
4. No campo **Tabela**, selecione uma tabela.
   Esta tabela inclui o campo para o qual você está configurando um valor recomendado.
5. Salve o registro para exibir as listas relacionadas.
6. Na lista relacionada Entradas de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma entrada.

   a. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo para a entrada.

   b. No campo **Rótulo**, insira um rótulo para a entrada.

   c. No campo **Nome da coluna**, insira um nome de coluna.
   Este nome deve conter letras minúsculas e sublinhados. Por exemplo, `trust_score`.

   d. Defina as configurações da entrada nas listas relacionadas.
   Essas configurações e listas relacionadas são determinadas pela seleção no campo **Tipo**. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de entrada, deverá configurar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tabela e quaisquer condições para o campo de referência.
- O tipo de lista a ser usado.
- Um valor padrão.

e. Clique em **Enviar**.

7. Na lista relacionada Definições de recomendação de campo, selecione **Novo** para criar uma definição.

a. No campo **Nome**, insira um nome para a definição.

b. Selecione o **Campo** a ser recomendado e salve o registro para ver detalhes adicionais.

c. No campo **Mensagem de recomendação**, adicione a mensagem recomendada abaixo do campo no formulário.
Você pode incluir o valor recomendado como parte da mensagem usando o seletor de cápsula.

Nota: Se o gerador de recursos retornar um valor de campo vazio, a mensagem de recomendação não será exibida.

d. No campo **Valor recomendado**, use o seletor de cápsula para selecionar um valor.

e. Na lista **Método de recomendação**, selecione uma das opções que preenche automaticamente o valor ou recomenda o valor como uma mensagem.

Campos e descrições da lista Método de recomendação

Campo	Descrição
Somente recomendar	Exibe uma mensagem de recomendação para o campo.
Preencher automaticamente de acordo com o limite de confiança	▪ **Confiança**: campo que fornece a pontuação de confiança. Insira um valor estático ou use o seletor de cápsula para selecionar uma entrada que você configurou na lista relacionada Entradas de recomendação de campo. ▪ **Limite de confiança para atribuição direta**: limite de confiança para a recomendação. Se a pontuação de confiança for maior do que o valor limite, o valor recomendado será preenchido automaticamente. Caso contrário, uma mensagem será exibida.
Preencher automaticamente de acordo com a preferência do gerador de recursos	**Preferência de recomendação**: campo que tem o valor "verdadeiro" ou "falso" como preferência. Se este valor for verdadeiro, o valor recomendado para o campo será preenchido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	automaticamente. Caso contrário, uma mensagem será exibida. Insira um valor estático ou use o seletor de cápsula para selecionar uma entrada que você configurou na lista relacionada Entradas de recomendação de campo.

f. Clique em **Enviar**.

Criar uma orientação no Ações recomendadas

Crie uma orientação que você pode selecionar ao criar uma recomendação em Ações recomendadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.

2. Crie uma orientação.

a. Selecione **Novo** na lista de Orientações.

b. No campo **Nome**, insira um nome para a orientação.

c. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição da orientação.

d. Opcional: Disponibilize a orientação para vários agentes que trabalham no caso marcando a caixa de seleção **Ação disponível para vários usuários**.
Quando esta opção não está selecionada, somente um agente pode trabalhar em qualquer orientação. Quando o primeiro agente trabalha na orientação e o estado é em andamento, concluído ou erro, os outros agentes não podem ver essa orientação.

e. Opcional: Selecione **Permitir que os usuários executem novamente a orientação** para permitir que os agentes voltem para o nó anterior ou editem os nós anteriores na experiência de tempo de execução de uma árvore de decisão.
Este campo só é exibido quando o plug-in Decisões guiadas Experience (sn_ga_exp) está instalado.

3. Crie uma ou mais entradas para a orientação.
As entradas são as variáveis ou informações de que o sistema precisa para executar a orientação. Você pode usar entradas em vários locais, como a experiência de visualização de orientação e as ações de orientação.

a. Na guia Entrada de orientação, selecione **Novo**.

b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a entrada.

c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.

d. Se a entrada de orientação exigir uma ação do agente, como adicionar informações a um campo, marque a caixa de seleção **É campo de formulário**.

e. Opcional: Insira um **Valor padrão**.

f. Selecione **Enviar**.

4. Opcional: Crie uma ou mais saídas para a orientação.
As saídas são o resultado desejado da ação de orientação. Por exemplo, se uma ação de orientação criar uma tarefa de caso, a saída dessa ação poderá retornar uma referência à tarefa de caso que foi criada.

a. Na guia Saída de orientação, selecione **Novo**.

b. No campo **Rótulo**, insira um nome para a saída.

c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de campo da saída.
Dependendo do tipo de campo selecionado, talvez seja necessário definir configurações adicionais. Por exemplo, se você selecionar Referência como o tipo de campo, precisará selecionar uma tabela de referência.

d. Opcional: Insira um **Valor padrão**.

e. Selecione **Enviar**.

5. Configure a experiência de detalhe para a orientação na guia Experiência de detalhe.
A experiência de detalhe é uma mensagem exibida para orientações que são abertas no painel lateral contextual ou em uma subguia.

a. No campo **Título**, adicione um título para a orientação na exibição detalhada.

b. No campo **Mensagem de orientação**, forneça uma mensagem para a exibição de detalhes.

6. Selecione **Enviar**.

Configurar ações de orientação no Ações recomendadas

Configure as ações que um agente pode executar para uma orientação Ações recomendadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.

2. Selecione uma orientação na lista Orientações.

3. Na seção do formulário Ações de orientação, clique em **Novo**.

4. No formulário Ação de orientação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de campo no formulário Ação de orientação

Campo	Descrição
Orientação	A orientação à qual esta ação está associada. Este campo é somente leitura.
Rótulo da ação	Um nome para esta ação de orientação.
Rótulo de plano de ação	O rótulo do botão de ação que aparece no cartão de recomendação no painel lateral contextual. Por exemplo, **Revisar e anexar artigo** ou **Propor solução**.
Comportamento da ação	O comportamento selecionado para a ação de orientação: ◦ **Clique único**: a ação é iniciada e concluída com um clique e o cartão é movido para a guia **Histórico** no painel lateral. Útil para ações simples, como escalar um caso. ◦ **Abrir no painel lateral contextual**: a ação é aberta em uma exibição detalhada no painel lateral. O agente pode revisar os detalhes no painel lateral, como revisar o conteúdo de um artigo da base de conhecimento. ◦ **Abrir na subguia**: a ação é aberta em uma guia separada. **Nota:** As ações que são abertas no painel lateral contextual ou na subguia não são movidas para o estado em andamento. A ação passa para o estado em andamento ou concluído somente quando o agente clica no botão de ação na exibição de detalhes.
Primário	Denota a ação de orientação como uma ação primária. Este campo está habilitado por padrão. Uma ação primária destaca a ação que o agente deve realizar e disponibiliza essa ação como um botão no cartão de recomendação. **Nota:** Uma orientação pode ter apenas uma ação de orientação primária. Se este campo não estiver selecionado, a ação de orientação será uma ação secundária disponível por meio do menu mais ações no cartão de recomendação.
Aplicação	A aplicação à qual esta ação de orientação está associada. Este campo é somente leitura.
Automação de ação de orientação	O fluxo associado a esta ação de orientação.
Ordem	A ordem da ação.
Mensagem de conclusão	A mensagem que aparece na parte superior do cartão de recomendação quando a ação de orientação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	é concluída. Por exemplo, **o artigo da base de conhecimento foi compartilhado**.

5. Dependendo do fluxo selecionado no campo **Automação de ação de orientação**, você pode configurar entradas de fluxo e saídas de orientação.
   - Configure as entradas de fluxo na guia **Entradas de fluxo de automação**.
   - Configure as saídas na guia **Saídas de orientação**.

     Esses campos podem conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campos de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para usar conteúdo dinâmico, selecione o ícone do seletor de cápsula ao lado do campo e selecione uma entrada de orientação na lista.
6. Clique em **Enviar**.

Configurar uma experiência de visualização de orientação

Configure uma experiência de visualização que transmita informações relevantes sobre a ação de orientação ao agente antes que uma recomendação seja acionada. Essas informações aparecem no cartão Ações recomendadas no painel lateral contextual.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma visualização de orientação inclui os seguintes elementos:

- Um título
- Campos a serem exibidos
- Uma mensagem composta por texto e conteúdo HTML, incluindo imagens, vídeos e links

Você deve configurar pelo menos um desses elementos para salvar a visualização da orientação. Esta ação evita que a orientação apareça vazia no painel lateral contextual.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista **Orientações**.
3. Selecione a guia **Visualizar experiência**.
4. No campo **Título de visualização**, adicione um título para a visualização da orientação.

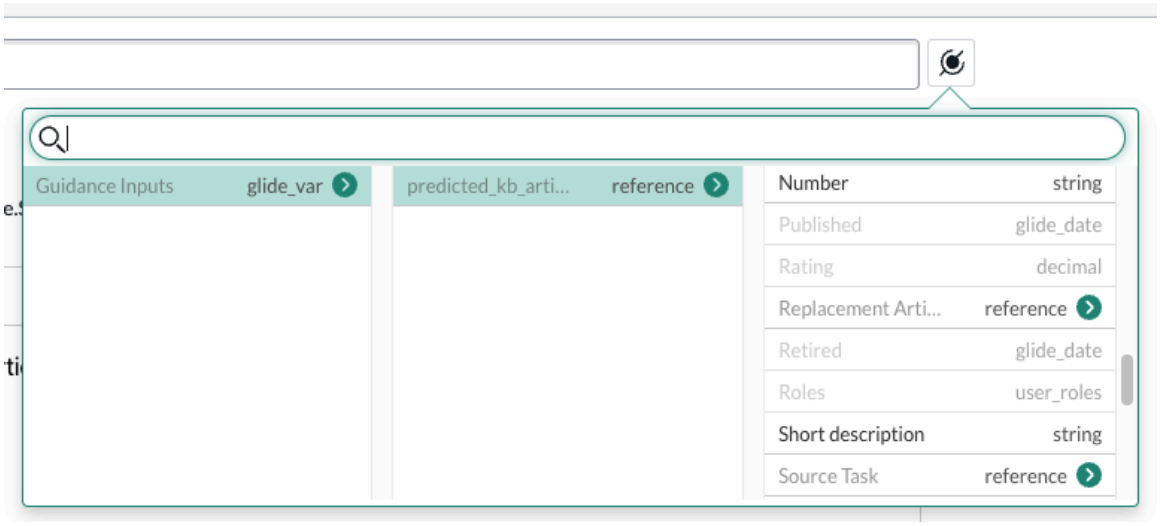
   Este campo pode conter texto estático, conteúdo dinâmico (valores de campos de entradas de orientação) ou uma combinação de texto estático e conteúdo dinâmico. Para selecionar conteúdo dinâmico como um valor de campo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone do seletor de cápsula ao lado do campo **Visualizar título**.

b. Selecione uma entrada de orientação na lista. Você pode fazer o detalhamento ativo em outro nível para encontrar a entrada desejada.



5. Selecione os campos a serem exibidos na visualização da orientação.

a. No **campo Campos a serem exibidos**, clique no ícone de cadeado para desbloquear o campo.

b. Mova os campos obrigatórios da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**. Você pode selecionar até quatro campos.

c. Use as setas para cima e para baixo para organizar os campos selecionados.

d. Clique no ícone de cadeado novamente para bloquear o campo.

6. No campo **Mensagem**, crie uma mensagem para a visualização da orientação. Você pode usar as ferramentas disponíveis no editor de rich text para criar e formatar a mensagem. Este campo pode incluir texto e conteúdo HTML, como imagens, vídeos e links.

7. Clique em **Enviar**.

Como personalizar uma experiência de visualização de orientação no Construtor de IU

Personalize uma visualização de um cartão de Ações recomendadas que é exibido no painel lateral contextual usando Construtor de IU. A experiência de visualização inclui uma dica, um ícone, uma mensagem e um botão de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author e ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você começa criando uma variante de página de IU de uma experiência de visualização de orientação. Ao criar uma variante de página de IU a partir de um modelo de página, você começa com uma estrutura base que pode ser personalizada. Ao usar as propriedades do componente, você pode mudar a aparência da visualização do cartão de recomendação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Selecione **Criar IU de visualização** para criar uma variante de página de IU de uma experiência de visualização de orientação.

   Esta página inclui um contêiner vazio com as propriedades listadas na tabela a seguir. A estrutura de Ações recomendadas passa o objeto `customExpProps` como uma propriedade para a experiência personalizada.

Visualizar propriedades da experiência

Propriedade	Descrição
sysId	ID da recomendação.
nome	Título da experiência de visualização.
descrição	Mensagem para a experiência de visualização.
recomendaçãoDica	Texto que informa ao agente por que uma recomendação está sendo sugerida.
callToActions	Configurações da ação de orientação.
actionTypeLabel	Rótulo para o tipo de ação recomendada.
ícones	Ícone do cartão de recomendação.
actionStateLabel	Nome externo do estado da ação.
actionStateValue	Nome interno do estado da ação.
visualizarCampos	Os campos a serem exibidos na experiência de visualização de orientação.
errorMessage	Mensagem de erro a ser exibida quando a recomendação falha.

O exemplo a seguir mostra propriedades e valores de amostra para a experiência de visualização.

```
"customExpProps": {
        "sysId": "e8421a2a436f0210f81d92621ab8f2da",
        "name": "Attach and share article",
        "description": null,
        "recommendationHint": "Knowledge",
        "callToActions": [
            {
                "label": "",
                "name": "",
                "id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
                "actionBehavior": "contextual_side_panel",
                "primary": "true",
                "order": "100",
                "completionMessage": "Knowledge article successfully
 attached."
            }
        ],
        "recommendationAction": "",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        "actionTypeLabel": "Guidance",
        "icon": "magnifying-glass-sparkle-outline",
        "actionStateLabel": "New",
        "actionStateValue": "new",
        "previewFields": null,
        "attributes": "",
        "errorMessage": "",
        "ariaHidden": false,
        "useCase": "search",
        "actionInputs": {},
        "actionTypeSysId": "",
        "actionId": "",
        "table": "sn_customerservice_case",
        "tableSysId": "",
        "renderer": "sn-guidance-experience-connected",
        "secondaryCallToAction": {},
        "isGenius": false,
        "contextSysId": "",
        "actionConfigurations": {},
        "isFullSearchView": false
    }
```

4. Selecione **Editar visualização no Construtor de IU**.
   A variante da página de IU é aberta em Construtor de IU, onde você pode adicionar e configurar componentes para personalizar a aparência da experiência de visualização. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com componentes no Construtor de IU .
5. Vincule as propriedades da experiência de visualização à IU de visualização.
   As vinculações de dados estão na guia **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Recursos de dados no Construtor de IU .
6. Adicione e vincule scripts a componentes na IU de visualização para expedir eventos usando um manipulador de eventos para executar ou ignorar uma recomendação com uma carga correspondente.

Visualizar eventos de experiência

Eventos manipulados	Descrição
ON_SINGLE_CLICK_ACTION	Inicia e conclui a ação quando um agente seleciona o botão de ação. Este evento passa os seguintes parâmetros na carga: `api.emit( 'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0]`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos manipulados	Descrição
	})

ON_DRILL_DOWN_ACTION	Expande a ação e exibe mais ações ou informações depois que um agente seleciona o botão de ação primária. Este evento passa os seguintes parâmetros na carga:
	api.emit(
	'ON_DRILL_DOWN_ACTION', {
	sysId:
	api.context.props.customExpProps.sysId,
	name:
	api.context.props.customExpProps.name,
	actionStateValue:
	api.context.props.customExpProps.actionStateValue,
	actionMetadata:
	api.context.props.customExpProps.callToActions[0]
	}
	)

DISMISS_ACTION_CLICK	Cancela a ação.
	api.emit(
	'DISMISS_ACTION_CLICK', {
	sysId:
	api.context.props.customExpProps.sysId
	}
	)

PROPAGAÇÃO_DE_ACIONAMENTO	Permite que o usuário adicione um comportamento específico de IU para ações de orientação. Este evento propaga os detalhes da carga para o primário em que este evento pode ser tratado. api.emit('SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED#ACTION_TRIGGERED_PROPAGATION' ', { "actionSysId": api.context.props.customExpProps.actionId "actionName": api.context.props.customExpProps.actionConfigurations[api.context.props.customExpProps.actionId]["actionName"] "actionType": "guidance",

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos manipulados	Descrição

	<pre>{
	"eventName": "<eventName>",
	"payload": {
	}
	}</pre>

Para obter mais informações, consulte Definir e vincular client scripts a componentes .

Como personalizar uma experiência detalhada de orientação no Construtor de IU

Personalize a aparência da sua experiência de detalhes no painel lateral contextual ou em uma subguia do cartão Ações recomendadas usando Construtor de IU. A experiência de detalhe pode incluir itens como entradas do usuário e ações de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author e ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você começa criando uma variante de página de IU de uma experiência de detalhes de orientação. Ao criar uma variante de página de IU a partir de um modelo de página, você começa com uma estrutura base que pode ser personalizada. Ao configurar os componentes e usar as propriedades do componente, você pode mudar a aparência da sua experiência de detalhes no painel lateral contextual ou em uma subguia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Tipos de Ação** > **Orientações**.
2. Selecione uma orientação na lista Orientações.
3. Selecione **Criar IU de detalhes** para criar uma variante de página de IU de uma experiência de detalhes de orientação.
   Esta página inclui um contêiner vazio com as propriedades listadas na tabela a seguir.

Detalhar propriedades da experiência

Propriedade	Descrição
guidanceInputs	As entradas necessárias para executar a orientação.
guidanceOutputs	As saídas da orientação.
status	O status da orientação.
guidanceMessage	A mensagem para a experiência de detalhes.
guidanceActions	As ações de orientação na exibição de detalhes.
errorMessages	A mensagem de erro a ser exibida quando a recomendação falha.

O exemplo a seguir mostra as propriedades e seus valores de amostra para a experiência de detalhe.

```
{
    "guidanceInputs": {},
    "guidanceOutputs": {
        "meta": []
    },
    "status": "waiting",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "guidanceMessage": "",
    "guidanceActions": [
        {
            "label": "Attach",
            "action_sys_id": "1e8392aa436f0210f81d92621ab8f291",
            "variant": "primary",
            "isExecuted": false,
            "completionMessage": "Knowledge article successfully
 attached.",
            "action_behaviour": "contextual_side_panel",
            "primary": true
        }
    ],
    "errorMessage": "",
    "actionConfigurations": {},
    "guidanceId": "",
    "tableName": "sn_customerservice_case",
    "bare": true,
    "scrollable": "none"
}
```

4. Selecione **Editar detalhe no Construtor de IU**.
   A variante de página de IU é aberta em Construtor de IU, onde você pode adicionar e configurar componentes para personalizar a aparência da experiência de detalhe. Para obter mais informações, consulte Como trabalhar com componentes no Construtor de IU .
5. Vincule as propriedades da experiência de visualização à IU de detalhes personalizados. As vinculações de dados estão localizadas na guia **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Recursos de dados no Construtor de IU .
6. Adicione e vincule scripts a componentes em sua IU de detalhes personalizados para expedir eventos usando um manipulador de eventos para executar, ignorar ou marcar como concluída uma recomendação com uma carga correspondente.

Detalhar eventos de experiência

Eventos manipulados	Descrição
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	A ação selecionada. Este evento passa a ação selecionada para a carga. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions.find(action => action.label == "guidance action label"); } );`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos manipulados	Descrição
	Nota: Na propriedade `GuidedActions[n]` da resposta, forneça o número de índice da ação que você deseja aplicar.
IGNORAR_ORIENTAÇÃO	Ignora a orientação. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
ORIENTAÇÃO_MESSAGE_PUBLished	Passa dados para uma aplicação ascendente. `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', { name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject } );`
GUIDANCE_MARK_COMPLETE	Marca uma orientação personalizada como concluída. `api.emit( 'GUIDANCE_MARK_COMPLETE' );`
GO_BACK_GUIDANCE	Volta para o nó anterior em uma árvore de decisão. `api.emit( 'GO_BACK_GUIDANCE' );`
PROPAGAÇÃO_DE_ACIONAMENTO	Permite que você adicione um comportamento específico de IU para ações de orientação. Este evento propaga os detalhes da carga para o primário em que este evento pode ser tratado. `api.emit( 'SN_NEXT_BEST_ACTION_LIST_CONNECTED #ACTION_TRIGGERED', { "actionSysId":api.context.props.guidanceId, "actionName": api.context.props.actionConfigurations[api.context.props.guidanceId]["actionName"] "actionType": "guidance", "eventName": "<eventName>", "payload": {}`

Para obter mais informações, consulte Definir e vincular client scripts a componentes .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um gerador de recursos no Ações recomendadas

Crie geradores de recursos que você pode usar para fornecer recursos para recomendações de Ações recomendadas.

Antes de Iniciar

O plug-in Inteligência para tarefas do Console de administração (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar o tipo de gerador de recursos de classificação Inteligência para tarefas.

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Geradores de recursos**.
2. Selecione **Novo** na lista Geradores de recursos.
3. No campo **Nome**, insira um nome para o gerador de recursos.
4. No campo **Contexto**, selecione um contexto.
5. No campo **Tipo de gerador**, selecione um tipo de gerador.
   Diferentes tipos de geradores estão disponíveis para você usar. Alguns dos tipos de gerador exigem uma seleção adicional no campo **Gerador**.

   Por exemplo, se você escolher fluxo como o tipo de gerador, também deverá selecionar o fluxo específico a ser usado. Selecionar o ícone de pesquisa abre uma janela pop-up que você pode usar para selecionar o fluxo necessário.

   Para obter mais informações, consulte Tipos de gerador de recursos.
6. Se aplicável, no campo **Gerador**, selecione um gerador.
7. Salve o registro.
8. No formulário de entrada do Gerador, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de entradas do gerador de recursos.

   Os campos que aparecem nesta seção de formulário são determinados pelas seleções nos campos **Tipo de gerador** e **Gerador**.
9. Selecione **Atualizar**.

Formulário de entradas do gerador de recursos

O formulário fornece informações sobre o tipo de gerador e as entradas do gerador.

Campos de formulário de Geradores de recursos

O plug-in Inteligência para tarefas do Console de administração (com.sn_ti_admin) deve ser instalado para selecionar o tipo de gerador de recursos de classificação Inteligência para tarefas.

Nota:

Você pode inserir valores estáticos para os campos de entrada do gerador. Se o **tipo de gerador** for Fluxo ou Tabela de decisão, você poderá usar o seletor de cápsula para selecionar valores dinâmicos. O registro de contexto está disponível para seleção no seletor de cápsula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de entrada do gerador

Tipo de gerador	Entradas do gerador	Descrição
Fluxo	Gerador	O subfluxo do gerador de recursos.
	Entradas para fluxo	Entradas para o subfluxo selecionado.
Tabela de decisão	Gerador	A tabela de decisão para o gerador de recursos.
	Entradas para tabela de decisão	Entradas para a tabela de decisão selecionada.
Semelhança	Definições de semelhança	A definição da solução de semelhança para encontrar registros relevantes para o registro de contexto.
	N resultados principais	O número de registros a serem retornados dos registros mais relevantes encontrados pela definição da solução de semelhança.
Script	Inclusão de script	O registro de inclusão de script, que é uma implementação do modelo ScriptingGeneratorFactory.
Pesquisa com IA	Campo de pesquisa	O campo de contexto no qual a Pesquisa com IA é realizada.
	N resultados principais	O número de registros a serem retornados da Pesquisa com IA.
Semelhança com tendência	Definições de semelhança	A definição da solução de semelhança para encontrar registros relevantes para o registro de contexto.
	Definições de tendência	A definição de tendência que você deseja associar a esta definição de solução.
Classificação	Definição de classificação	A definição de classificação com uma solução de classificação para retornar os valores previstos ou referências de registro para um campo em uma tabela.
	N resultados principais	O número de valores ou registros a serem retornados dos valores ou registros previstos pela definição de classificação.
Inteligência para tarefas Classificação	Solução	O registro de solução que contém a configuração dos campos de entrada e de saída recomendados para previsão. A solução também contém preferências se os campos forem preenchidos automaticamente ou se as mensagens de recomendação forem exibidas.
	N resultados principais	O número de valores ou registros a serem retornados dos registros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de entrada do gerador

Tipo de gerador	Entradas do gerador	Descrição
		relevantes previstos pela definição da solução.

Configurar os parâmetros de arbitragem em Ações recomendadas

Configure as ações recomendadas pela frequência de problemas ou pela ordem de prioridade para que seus agentes recebam a orientação necessária para ajudar a resolver problemas do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma fórmula matemática determina a prioridade das ações recomendadas que são exibidas para os agentes. Na maioria dos casos, você deve usar os valores padrão para garantir que as ações recomendadas relevantes estejam disponíveis para um determinado contexto. Se você quiser alterar as frequências, poderá modificar os valores.

As ações recomendadas no estado Novo são exibidas por classificação. Por exemplo, a pontuação dessas ações é calculada pela ordem de frequência e pela ordem de prioridade da regra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Configuração de arbitragem**.
2. Atualize os valores na página Propriedades de Ações recomendadas.

Formulário Propriedades de ações recomendadas

Campo	Descrição
Peso da ordem de regra (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Decisões guiadas que exibem orientação com base em regras com um valor de ordem inferior. O valor padrão é 0,9.
Peso do pedido de recomendação (sn_nb_action.arbitration_intra_rule_step)	Decisões guiadas que exibem orientações com um valor de ordem inferior e também de regras com um valor de ordem inferior. O valor padrão é 0,9.
Peso da frequência (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Número de vezes que a orientação é exibida para o agente com base nas regras que são acionadas. O valor padrão é 1,5.

3. Clique em **Salvar**.

Como configurar a Pesquisa com IA no Ações recomendadas

Como administrador, configure a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para permitir que os agentes executem uma Pesquisa com IA para encontrar recursos relevantes.

Você pode configurar a Pesquisa com IA em Ações recomendadas executando estes procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para configurar a Pesquisa com IA

Etapa	Ação
Habilitar a guia Pesquisa com IA no Construtor de IU	Desmarque o botão **Ocultar pesquisa** em Construtor de IU para exibir a guia Pesquisa com IA no painel lateral contextual do seu espaço.
Criar um contexto e selecionar uma configuração de aplicação de pesquisa	• Crie um contexto para que os agentes possam ver recomendações para registros de uma tabela específica, como a tabela Caso. • Selecione uma configuração de aplicação de pesquisa para especificar a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa. Esta configuração inclui fontes de pesquisa e configurações de resultado do Genius.
Mapear resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas	Mapeie os resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação para permitir que os resultados da Pesquisa com IA sejam exibidos com as ações apropriadas.
Mapear automaticamente os resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação	Crie automaticamente resultados da Pesquisa com IA para uma aplicação de configuração de pesquisa em Ações recomendadas.

Como configurar os resultados do Genius

No perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa selecionada, vincule as seguintes configurações de resultado do Genius para exibir os principais resultados acionáveis. Para obter mais informações, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa .

Configuração de resultado do Genius	Descrição
Item do catálogo	Exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.
Pessoas	Exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.
Perguntas e respostas	Exibe os principais resultados de pesquisa extraídos dos campos HTML de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e nas tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo de conhecimento.
Now Assist Perguntas e respostas	Exibe os principais resultados de pesquisa extraídos dos campos HTML dos registros na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de resultado do Genius	Descrição
	tabela Conhecimento [kb_knowledge] e as tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de resposta extraído pelo Now LLM de um artigo de conhecimento. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que o usuário pode selecionar para exibir o artigo de conhecimento de origem. **Nota:** Now Assist na aplicação Pesquisa com IA (com.ais_assist) é necessário para vincular a configuração Now Assist do resultado das perguntas e respostas do Genius ao seu perfil de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Now Assist em Pesquisa com IA .

Como personalizar o Ações recomendadas componente UIB da Pesquisa com IA

Personalize o Ações recomendadas componente UIB para se alinhar com os requisitos da sua organização:

- Modifique os títulos do título principal, da guia Ações recomendadas e da guia Pesquisar.
- Modifique a ordem das guias **Ações recomendadas** e **Pesquisar**.
- Oculte ou mostre as guias Ações recomendadas e Pesquisar.

Para obter mais informações, consulte Configuração do UIB de ações recomendadas .

Explore opções avançadas de personalização, como ajustar o número de resultados a serem exibidos em uma página, identificar resultados do Genius para adicionar ao perfil de pesquisa e configurar fontes de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configuração do Pesquisa com IA .

Mapear resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas

Crie mapeamentos entre os resultados da Pesquisa com IA e as entradas de orientação para recomendar ações relevantes aos agentes que usam a Pesquisa com IA ou permitir que os agentes usem a Pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos**.
2. Selecione um contexto para a Pesquisa com IA.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
3. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, selecione o ícone Pesquisar usando lista e selecione a configuração de pesquisa do espaço configurável do CSM do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistema base ou uma configuração personalizada que especifique a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa e contenha as configurações de pesquisa desejadas. Você pode configurar a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Configurações da aplicação de pesquisa .

A configuração da aplicação de pesquisa **[CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** é fornecida com a aplicação da loja CSM Configurable Workspace. Para acessar esta configuração, navegue até **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

4. Na lista relacionada Mapeamento do resultado da pesquisa, selecione **Novo**.
5. No campo **Tipo de ação**, selecione Orientação como um tipo de ação.
6. No campo **Ação**, selecione uma ação para associar à orientação.
   As ações disponíveis são determinadas pela seleção no campo **Tipo de ação**.

   a. No campo **Ação**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
   Na janela pop-up resultante, o campo **Nome da tabela** é preenchido automaticamente com a tabela que armazena as ações disponíveis para o tipo de ação selecionado.

   b. No campo **Documento**, selecione o ícone Pesquisar documentos usando lista ( ) e selecione a ação.

   c. Selecione **OK**.

   d. Salve o registro.
   Salvar o registro exibe as entradas de ação necessárias.

7. Configure o tipo de resultado da Pesquisa com IA.

Opção	Etapas
Mapear resultado do Genius: Não	a. No campo **Mapear resultado do Genius**, selecione **Não** para habilitar o mapeamento do resultado da Pesquisa com IA para entradas de orientação. b. No campo **Tabela de origem de pesquisa**, selecione uma tabela de origem para mapear os campos obrigatórios para entradas de orientação. Este campo mostra todas as tabelas de origem mapeadas para o perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa.
Mapear resultado do Genius: Sim	a. No campo **Mapear resultado do Genius**, selecione **Sim** para habilitar o mapeamento do resultado do Genius para entradas de orientação. b. No campo **de configuração de resultado do Genius**, selecione uma configuração de resultado do Genius para mapear os campos de retorno para entradas de orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	Este campo mostra os campos de retorno da configuração de resultado do Genius que está vinculada ao perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA Formulário de configuração de resultado do Genius .

8. Salve o registro.
   Os parâmetros da Pesquisa com IA são exibidos no seletor de cápsula.
9. Mapeie as entradas de ação.
   Tipos de ação e ações precisam de entradas. Esses parâmetros permitem que os agentes concluam uma ação. Você pode escolher valores estáticos para entradas de ação ou usar o seletor de cápsula para fornecer valores dinâmicos.

Opção	Etapas
Usar um valor estático	Insira um valor no campo de entrada ou use o ícone de pesquisa para selecionar um valor na lista.
Usar um seletor de cápsula	**a.** Selecione o seletor de cápsula ao lado do campo. ▪ O contexto está disponível no seletor de cápsula. ▪ As saídas da tabela de origem de pesquisa ou da configuração de resultados do Genius estão disponíveis no seletor de cápsula. **b.** Selecione a saída no seletor de cápsula.

10. Selecione **Atualizar**.

Mapear automaticamente os resultados da Pesquisa com IA com entradas de orientação no Ações recomendadas

Crie automaticamente resultados da Pesquisa com IA para uma aplicação de configuração de pesquisa em Ações recomendadas.

Os registros de configuração da aplicação de pesquisa especificam o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em Ações recomendadas. Ao escolher a Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa de uma aplicação, você pode configurar os resultados da pesquisa e mapeá-los para ações específicas.

A partir da versão Yokohama, a aplicação Ações recomendadas cria automaticamente o mapeamento entre resultados de pesquisa e ações.

Quando um administrador cria ou atualiza a configuração da aplicação de pesquisa para um registro de contexto, o sistema cria automaticamente registros de mapeamento de resultado de pesquisa para cada uma das origens de pesquisa nessa configuração.

- Se uma origem de pesquisa não tiver um mapeamento existente para uma ação, o sistema mapeará a origem de pesquisa para a orientação Padrão para resultados de pesquisa.
- Se uma origem de pesquisa tiver um mapeamento existente para uma ação específica, o sistema manterá esse mapeamento e não o substituirá pela orientação padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de mapeamento são armazenados na tabela de mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) e são exibidos na lista relacionada ao mapeamento do resultado da pesquisa no registro de contexto.

Quando um registro de contexto é salvo ou atualizado e os mapeamentos do resultado da pesquisa são criados, o sistema exibe uma mensagem: "Com base na configuração da aplicação de pesquisa selecionada, a lista Mapeamento do resultado da pesquisa foi atualizada. Revise!"

Como adicionar novas fontes de pesquisa

Os administradores podem adicionar fontes de pesquisa ao perfil de pesquisa de uma configuração de aplicação de pesquisa. Se uma nova origem de pesquisa for adicionada à configuração selecionada para um registro de contexto, o sistema fará o seguinte:

- Cria um novo registro no resultado da pesquisa para a tabela de mapeamento de ação recomendada (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) para a origem de pesquisa adicionada.
- Mapeia a origem de pesquisa para a orientação padrão para resultados de pesquisa.

Quando uma origem de pesquisa é excluída do perfil de pesquisa, o sistema remove o registro correspondente do resultado da pesquisa para a tabela de mapeamento de ação recomendada (sn_nb_action_search_result_ra_mapping).

Atualizando a lista relacionada ao mapeamento do resultado da pesquisa

O sistema armazena registros de mapeamento de resultado de pesquisa na tabela de mapeamento de resultado de pesquisa para ação recomendada e os exibe na lista relacionada Mapeamento de resultado de pesquisa no registro de contexto.

A lista relacionada Mapeamento de resultados de pesquisa inclui um botão **Atualizar** que os administradores podem usar para criar registros de mapeamento de resultados de pesquisa para as origens de pesquisa em uma configuração de aplicação de pesquisa selecionada em um registro de contexto. Selecionar **Atualizar** gera registros de mapeamento para todos os mapeamentos de resultado de pesquisa ausentes na configuração da aplicação de pesquisa e os associa à orientação Padrão para resultados de pesquisa.

Nota: Atualizar a lista Mapeamento de resultados de pesquisa não substitui os mapeamentos existentes definidos pelo cliente.

Os registros de mapeamento recém-criados estão ativos por padrão. Os administradores podem controlar quais origens de pesquisa são exibidas para os agentes, habilitando ou desabilitando o campo **Ativo** nos registros de mapeamento.

Tabela de mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa

A tabela de mapeamento de ação recomendada do resultado da pesquisa (sn_nb_action_search_result_ra_mapping) armazena o mapeamento entre origens de pesquisa e ações. Os registros nesta tabela incluem um campo **Ativo** que o administrador pode usar para gerenciar o estado de ativação dos mapeamentos de resultados de pesquisa. Quando um novo registro é criado nesta tabela, o campo **Ativo** é definido como verdadeiro por padrão.

Quando um agente executa uma pesquisa no componente de pesquisa Ações recomendadas em Espaço configurável do CSM, o sistema exibe as fontes de pesquisa marcadas como ativas na configuração de mapeamento do resultado da pesquisa. Origens de pesquisa inativas são excluídas dos resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As mudanças no mapeamento do resultado da pesquisa, como ativar ou desativar uma origem de pesquisa, são refletidas automaticamente nos resultados da pesquisa.

Quando o campo **Ativo** está desabilitado para uma origem de pesquisa, um administrador pode criar um novo mapeamento para essa origem. Uma origem de pesquisa pode ter vários registros de mapeamento de resultado de pesquisa, mas somente um pode estar ativo por vez.

Exibição de IU condicional para mapeamento de resultados de pesquisa

O registro de contexto Ações recomendadas inclui o campo **Configuração da aplicação de pesquisa**. Quando um administrador seleciona uma configuração neste campo, os registros de mapeamento do resultado da pesquisa para a configuração são exibidos na lista relacionada Mapeamento do resultado da pesquisa. Se o campo **Configuração da aplicação de pesquisa** estiver vazio, a lista relacionada ao mapeamento do resultado da pesquisa não aparecerá no registro de contexto.

Ações recomendadas para Customer Service

Use Ações recomendadas para que o Atendimento ao cliente exiba ações relevantes para os agentes com base no contexto de um registro.

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente exibe recomendações para registros de casos no espaço configurável do CSM. Os agentes podem realizar as ações fornecidas pelas recomendações para ajudar os clientes e resolver seus problemas. Os agentes também podem usar esta aplicação para executar uma Pesquisa com IA para encontrar recursos relevantes.

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente fornece orientações predefinidas e registros de contexto de recomendação personalizados para Customer Service Management. Ele também fornece configurações de espaço que exibem automaticamente as ações recomendadas e os resultados da pesquisa no painel lateral contextual.

Para obter mais informações sobre ações recomendadas e resultados da Pesquisa com IA, consulte Ações recomendadas.

Registros de contexto

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente fornece registros de contexto para as tabelas Caso e Interação. Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela específica quando determinadas regras forem atendidas.

- Registro de contexto de caso
- Registro de contexto de interação

Orientações

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente inclui orientações personalizadas para as seguintes tabelas:

- Conhecimento
- Caso
- Incidente
- Problema
- Solicitação de mudança

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas orientações habilitam os resultados da pesquisa das tabelas de origem de pesquisa correspondentes para o registro de contexto de caso. Os agentes de atendimento ao cliente podem ver esses resultados na guia Ações recomendadas no painel lateral contextual.

Plug-in

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente (app-cs-recommended action) está disponível na ServiceNow Store .

Esta aplicação tem uma dependência da aplicação Ações recomendadas.

Solicitar apps do ServiceNow Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Contextos em Ações recomendadas para atendimento ao cliente

Um contexto permite que os agentes vejam recomendações para registros de uma tabela quando determinadas regras são atendidas. Essas recomendações podem ajudar os agentes, sugerindo ações a serem executadas com base no contexto do registro.

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente fornece registros de contexto para as tabelas Caso e Interação.

Registro de contexto de caso

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente fornece o registro de contexto de caso para a tabela Caso.

Os registros de contexto incluem regras e recomendações. O registro de contexto de caso também inclui registros de mapeamento de resultado de pesquisa para as tabelas de origem de pesquisa. As tabelas a seguir são mapeadas para ações de orientação específicas:

- Conhecimento
- Caso
- Incidente
- Problema
- Solicitação de Mudança

As tabelas restantes são mapeadas para a ação de orientação Orientação padrão para resultados de pesquisa.

Registro de contexto de interação

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente inclui um registro de contexto e um registro de mapeamento de pesquisa que exibe automaticamente os resultados da pesquisa da tabela Conhecimento para registros de interação de bate-papo.

O registro Contexto de interação permite a pesquisa com base na descrição resumida do registro de interação e exibe artigos relevantes. O registro de mapeamento de pesquisa mapeia os resultados de conhecimento para a orientação **Compartilhar base de conhecimento nas interações de bate-papo**. Durante as interações de bate-papo, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistema exibe com precisão os resultados de conhecimento na guia Pesquisar no painel lateral contextual.

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente também inclui um registro de mapeamento de pesquisa que mapeia todas as tabelas de origem de pesquisa, com exceção da tabela Conhecimento, para a ação de orientação Orientação padrão para resultados de pesquisa. Durante as interações de bate-papo, o sistema exibe com precisão os resultados das tabelas de origem de pesquisa na guia Pesquisar.

Siga estas etapas para habilitar recomendações no painel lateral contextual para interações de bate-papo:

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Contextos** > **Contexto de interação do CSM**.
2. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
3. Selecione **Atualizar**.

Corrigir script

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente inclui um script de correção que verifica se há registros de contexto existentes associados à mesma tabela que o registro de contexto de interação.

- Se um ou mais registros da mesma tabela forem encontrados, o registro de Contexto de interação será desativado.
- Se nenhum registro de contexto existente para a mesma tabela for encontrado, o registro de contexto de interação permanecerá ativo.

Isso evita registros de contexto duplicados ou conflitantes.

Ativar ou desativar registros de contexto

Ao ativar ou desativar registros de contexto, o sistema exibe mensagens de alerta para que os contextos possam ser gerenciados com eficácia sem causar conflitos.

Se vários contextos forem ativados para a mesma tabela, o sistema alertará o administrador para especificar a propriedade **contextSysID** correta no componente Ações recomendadas nas páginas de registro da tabela referenciada.

Se um administrador ativar vários contextos para a mesma tabela, o sistema exibirá uma mensagem instruindo o administrador a especificar a propriedade **contextSysID** correta no componente Ações recomendadas para todas as páginas de registro que fazem referência a esta tabela.

A mensagem inclui informações sobre como configurar a propriedade **contextSysID** no componente Ações recomendadas e o que acontece se o contexto correto não for especificado.

O sistema registra todos os eventos de ativação e desativação de contexto junto com os alertas exibidos.

Orientações sobre ações recomendadas para atendimento ao cliente

Uma orientação é uma ação que um agente pode realizar ou informações que um agente pode compartilhar enquanto trabalha para resolver tarefas, como casos de atendimento ao cliente. As orientações aparecem como cartões no painel lateral contextual em um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Ações recomendadas para atendimento ao cliente inclui orientações personalizadas para as seguintes tabelas:

- Conhecimento
- Caso
- Incidente
- Problema
- Solicitação de Mudança

Essas orientações habilitam os resultados da pesquisa das tabelas de origem de pesquisa correspondentes para o registro de contexto de caso. Os agentes de atendimento ao cliente podem ver esses resultados na guia Ações recomendadas no painel lateral contextual.

Orientação de conhecimento

O registro de contexto de caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Conhecimento que mapeia os resultados de pesquisa para a orientação Anexar e compartilhar artigo. Quando um agente está exibindo um registro de caso, os cartões de visualização dos resultados da pesquisa de conhecimento na guia Ações recomendadas incluem a ação **Anexar e compartilhar artigo**.

Orientação de caso

O registro de contexto de caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Caso. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Caso para a **orientação de resolução de caso**.

A orientação de resolução de caso é configurada com ações dinâmicas que são determinadas pelo estado do caso retornado pela pesquisa. Essas ações incluem:

- **Vincular como caso primário**: esta ação vincula o caso recomendado como primário ao caso atual. (O caso atual é um caso não principal e o caso recomendado é principal/não principal).
- **Vincular como caso secundário**: esta ação vincula o caso recomendado como secundário ao caso atual. (O caso atual é um caso principal e o caso recomendado é um caso não principal.)
- **Copiar resolução**: esta ação copia o código de resolução e as anotações de resolução do caso recomendado para o caso atual. Esta ação está disponível quando o caso recomendado está no estado Encerrado ou Resolvido.

Nota: Se o caso atual e o caso recomendado forem casos principais, nenhuma ação será incluída no cartão de visualização.

O cartão de visualização da orientação de resolução de casos inclui o título e o número do caso, o estado atual e a prioridade, a descrição do caso e a ação dinâmica.

Orientação de interação

O registro de contexto de caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Incidente. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Incidente para a orientação **Vincular incidente ao caso atual**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes podem vincular o incidente recomendado selecionando a ação **Vincular incidente** no cartão de visualização da guia Ações recomendadas. Esta ação faz o seguinte:

- Atualiza o campo **Incidente** no registro de caso com o número do incidente.
- Adiciona uma entrada às anotações de trabalho.
- Exibe uma mensagem quando o incidente é vinculado com sucesso. Uma mensagem também será exibida se a vinculação falhar.

O cartão de visualização da orientação **Vincular incidente ao caso atual** inclui o título e o número do incidente, o estado atual e a prioridade e uma breve descrição do incidente.

Orientação sobre problemas

O registro de contexto de caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela Problema. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Problema para a orientação **Vincular problema ao caso atual**.

Os agentes podem vincular o problema recomendado selecionando a ação **Vincular problema** no cartão de visualização da guia Ações recomendadas. Esta ação faz o seguinte:

- Atualiza o campo **Problema** no registro de caso com o número do problema.
- Adiciona uma entrada às anotações de trabalho.
- Exibe uma mensagem quando o problema é vinculado com sucesso. Uma mensagem também será exibida se a vinculação falhar.

O cartão de visualização da orientação **Vincular problema ao caso atual** inclui o título e o número do problema, o estado atual, o número de incidentes relacionados e uma breve descrição do problema.

Orientação de solicitação de mudança

O registro de contexto de caso inclui um registro de mapeamento de resultado de pesquisa para a tabela de solicitação de mudança. Este registro mapeia os resultados da pesquisa da tabela Solicitação de Mudança para a ação **Vincular solicitação de mudança ao caso atual**.

Os agentes podem vincular a solicitação de mudança recomendada selecionando a ação **Vincular solicitação de mudança** no cartão de visualização da guia Ações recomendadas. Esta ação faz o seguinte:

- Atualiza o campo **Solicitação de mudança** no registro de caso com o número da solicitação de mudança.
- Adiciona uma entrada às anotações de trabalho.
- Exibe uma mensagem quando a solicitação de mudança é vinculada com sucesso. Uma mensagem também será exibida se a vinculação falhar.

O cartão de visualização da orientação **Vincular solicitação de mudança ao caso atual** inclui o título e o número da solicitação de mudança, o estado atual, o nível de risco e o tipo de mudança e uma breve descrição da solicitação de mudança.

Ações recomendadas no registro de interação de bate-papo

O recurso Ações recomendadas está disponível por padrão no painel lateral contextual para registros de interação de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este recurso aparece como a primeira guia no painel lateral contextual e está disponível para interações do tipo bate-papo.

O recurso Ações recomendadas está habilitado por padrão para novos clientes (zboot). Este recurso substitui a Assistência do agente, que está desabilitada no painel lateral contextual.

O recurso Ações recomendadas inclui duas guias:

- Recomendações: exibe ações relevantes com base no contexto do registro de interação de bate-papo.
- Pesquisar: exibe resultados de pesquisa relevantes com base na descrição resumida do registro de interação de bate-papo.

Propriedade da página UX de hideAgentAssistShowRA

A habilitação de Ações recomendadas para registros de interação de bate-papo é controlada pela propriedade da página UX **hideAgentAssistShowRA**, que só está disponível para novos clientes.

Os clientes existentes que desejam desabilitar a Assistência do agente no painel lateral contextual e habilitar as Ações recomendadas podem criar esta propriedade de página de UX.

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione o espaço configurável do CSM/FSM.
3. Selecione **Novo** na lista relacionada Propriedades da página de UX.
4. Crie a propriedade com os seguintes valores:
   a. Nome: hideAgentAssistShowRA
   b. Tipo: verdadeiro | falso
5. Defina a propriedade como verdadeira.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Propriedade contextSysId do componente Ações recomendadas

O componente Ações recomendadas (RA) inclui a propriedade contextSysId, que determina as regras e as fontes de dados que são avaliadas para fornecer recomendações e resultados de pesquisa. Esta propriedade é definida automaticamente com o contexto padrão para registros de caso e exibe recomendações precisas e resultados de pesquisa na página de casos de linha de frente.

Esta mudança na propriedade contextSysId se aplica somente a novas instâncias de cliente em que o componente Ações recomendadas é adicionado à página de caso de linha de frente. Os clientes existentes não são afetados.

Soluções de aprendizado de máquina para o Customer Service Management

O aprendizado de máquina em Customer Service Management ajuda na criação, atribuição e resolução de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

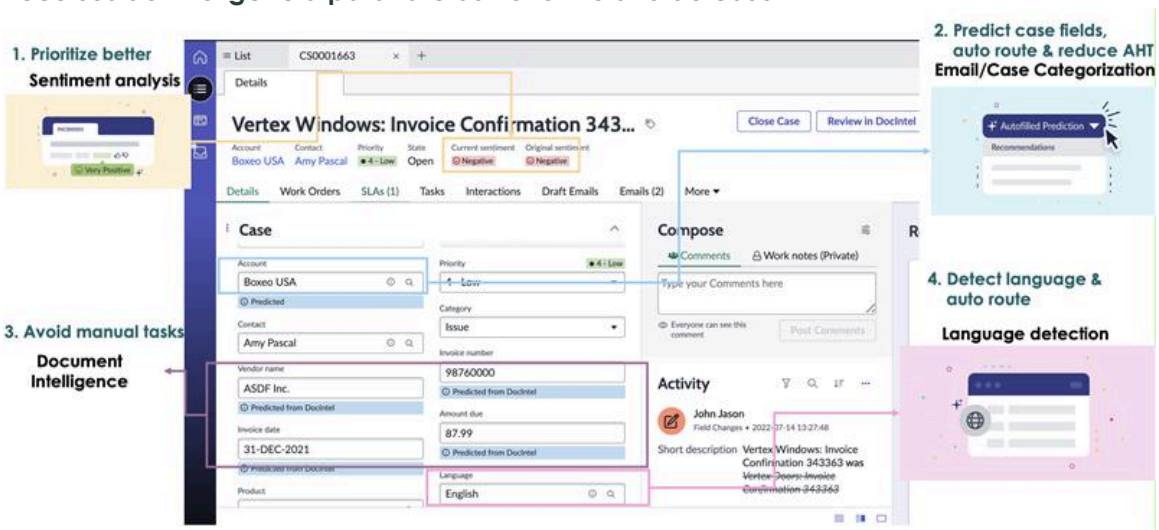
Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente	Use os seguintes recursos de IA para automatizar várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso e permitir que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos. • Categorização de registros • Análise de sentimento • Detecção de idioma • Inteligência para documentos
Inteligência preditiva para definições de solução CSM	Use as definições de solução de inteligência preditiva para ajudar os agentes em uma variedade de tarefas. As definições de solução preveem um ou mais campos de saída com base em um campo de entrada configurado.
Tópicos de caso de tendência	Identifique clusters de casos com problemas semelhantes e identifique fatores que aumentam o volume de casos. Cada cluster de casos representa um tópico de caso de tendências.
Recomendações de casos semelhantes	Permita que os agentes de atendimento ao cliente encontrem facilmente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre os casos em que estão trabalhando no momento.
Tempo estimado para resolver um caso	Preveja o tempo estimado para resolver um caso com base em atributos como descrição resumida do caso, categoria, prioridade e grupo de atribuição.
Inteligência preditiva para gestão de casos	Preveja valores para um caso, como categoria, prioridade e grupo de atribuição, com base nas informações inseridas na descrição resumida.
Notificações de resposta automática	Use notificações de resposta automática para compartilhar conteúdo relevante em notificações por e-mail que podem ajudar a evitar casos.

Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

A Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente oferece vários recursos de IA, como detecção de idioma, categorização de registros, análise de sentimento e inteligência para documentos. Esses recursos automatizam várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso e permitem que os agentes se concentrem na resolução de casos complexos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de Inteligência para tarefas no formulário de caso



Recursos de Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Funcionalidade	Descrição
Categorização de registro	A Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente fornece os seguintes tipos de categorização: • **Categorização de registro multilíngue**: use um modelo de aprendizado de máquina que entenda inglês, francês, alemão e espanhol para avaliar o texto em e-mails e registros criados em diferentes idiomas e para prever e preencher automaticamente campos em registros na tabela Caso, tabelas que estendem o Tabela de casos e a tabela de interação. Este recurso usa um modelo de aprendizado de máquina para oferecer suporte a vários idiomas, portanto, você não precisa mais de um modelo por idioma. O modelo também pode oferecer suporte a idiomas adicionais sob demanda. • **Categorização de registro baseado em anexo**: use um modelo de aprendizado de máquina para analisar e-mails ou gravar texto e anexos e preencher automaticamente os campos em registros de caso e interação com base nos sinais contidos no texto. Este recurso avalia o texto no assunto e no corpo do e-mail, a descrição resumida e a descrição resumida do registro e os anexos e usa todas essas informações para prever os valores do campo. Como resultado, você pode integrar previsões com qualquer mecanismo de roteamento e rotear automaticamente os registros para a central de serviços apropriada com base nesses valores.
Análise de sentimento	Detecte e exiba o sentimento inicial e contínuo de casos de atendimento ao cliente avaliando o seguinte texto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Funcionalidade	Descrição
	• Assunto e corpo do e-mail • Descrição resumida e descrição do caso Ajude os agentes a avaliar as emoções do cliente e priorizar melhor o trabalho, permitindo que eles ofereçam experiências de cliente mais compreensivas e compassivas. No momento, a Análise de sentimento está disponível em inglês.
Detecção de idioma	Identifique o idioma usado para criar um caso de atendimento ao cliente e adicione o idioma ao campo **Idioma** do registro do caso. Este recurso pode identificar até 20 idiomas diferentes. Adicione o idioma identificado ao caso como uma habilidade, que é armazenada na tabela Habilidades da tarefa. Esta tabela pode ser configurada como uma lista relacionada no formulário Caso. Use o idioma identificado para encaminhar casos para grupos de atribuição e agentes com as habilidades de idioma necessárias.
Document Intelligence	A inteligência de documentos reduz o tempo necessário para resolver o caso automatizando algumas das tarefas de caso de rotina, o que permite que os agentes se concentrem na resolução de casos mais complexos. Extraia informações relevantes de arquivos PDF e de imagem, como números de cartão de crédito, nomes de fornecedores ou endereços de clientes, e adicione essas informações aos campos do caso.
Task Intelligence Admin Console	O Console do administrador do fornece uma interface amigável que você pode usar para criar, treinar e implantar modelos de aprendizado de máquina para prever valores de campo para registros, extrair sentimento e detectar idioma. Os modelos fornecem opções flexíveis para preencher automaticamente os valores nos registros ou para fornecer somente recomendações, dependendo da confidencialidade desses campos. Uma opção também está disponível para executar o modelo em segundo plano somente para fins de monitoramento.
Experiência do administrador do DocIntel	A aplicação Document Intelligence inclui a experiência de administrador do DocIntel, que fornece uma interface fácil de usar que você pode usar para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Funcionalidade	Descrição
	• Criar e configurar casos de uso de processamento de documentos • Monitorar o desempenho de casos de uso da Inteligência para documentos Para obter mais informações, consulte Criar um caso de uso de Inteligência para documentos.
Recomendações de casos semelhantes	Use o recurso Recomendação de casos semelhantes para localizar rapidamente casos semelhantes que oferecem informações valiosas sobre o problema atual. Além disso, use este recurso para sugerir casos que podem estar relacionados a problemas graves, ajudando você a fornecer um suporte mais informado e eficiente.

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 .

Aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) está disponível na ServiceNow Store. Esta aplicação tem as seguintes dependências de plug-in:

- Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Gestão de habilidades (com.snc.skills_management)
- Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)
- Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke)
- Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task)
- Central de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)

Configuração da Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Depois de instalar a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente, você pode configurar os diferentes recursos e usar o Console de administração de inteligência para tarefas para criar modelos. Para obter mais informações, consulte:

- Instalar e configurar recursos de Inteligência para tarefas
- Configurar e implantar modelos de Inteligência para tarefas

Como usar Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Use os recursos de Inteligência para tarefas para concluir as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar modelos de sentimento e previsão de campo para registros de caso e interação
- Revisar e enviar valores extraídos pela Inteligência para documentos
- Analisar o histórico de análise e previsão da Inteligência para tarefas

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte Usar Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente.

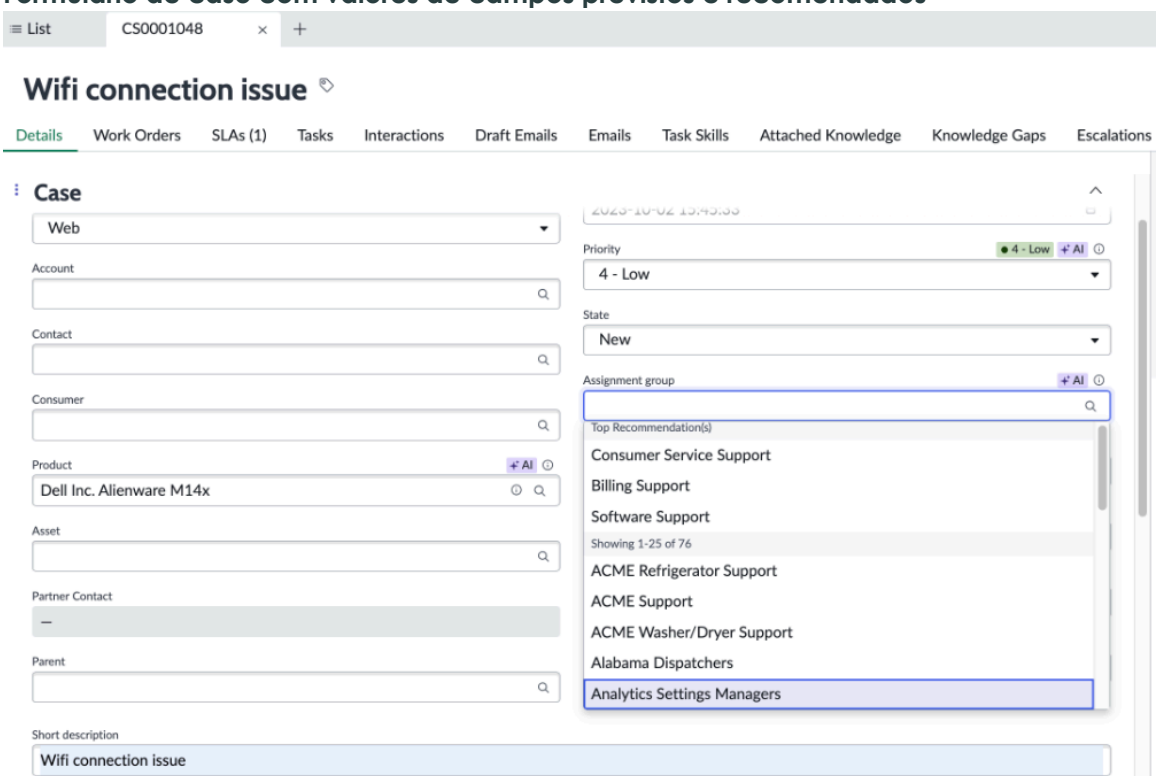
Categorização de registro

O recurso de categorização de registros incluído na Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente usa modelos de aprendizado de máquina para avaliar texto, prever valores de campos e preencher automaticamente campos em registros de caso e interação.

A categorização de registros oferece suporte a vários idiomas e pode verificar anexos, além de avaliar o texto de e-mails e registros. Use este recurso para categorizar casos, tipos de caso e interações de vários canais, incluindo e-mail, web e bate-papo.

Você pode usar os resultados da categorização para rotear automaticamente os registros para a central de serviços certa, o que evita a necessidade de várias caixas de entrada de e-mail e bots de RPA. O roteamento automático também libera seus funcionários para trabalhar em outras tarefas.

Formulário de caso com valores de campos previstos e recomendados



Valores de campos previstos

Em registros de caso e interação, os campos que contêm valores previstos são identificados com um ícone e rótulo de IA (AI). Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: em Espaço configurável do CSM, o ícone de IA é persistente ao longo do ciclo de vida do registro. Em IU principal, o ícone de IA é removido quando o agente muda o valor do campo.

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, os campos no registro que contêm valores previstos são identificados com *Predicted* ou mensagens **recomendadas**.

Valores de campos recomendados

Os campos previstos pela IA incluem valores recomendados. Quando um agente seleciona um campo previsto, o sistema exibe uma lista suspensa que inclui as três principais recomendações na parte superior da lista, seguidas por todos os outros valores. Este recurso está disponível para os seguintes tipos de campos:

- Listas de seleção
- Pesquisa única
- Pesquisa múltipla
- Campos de texto único e múltiplo

Se as três principais recomendações não estiverem disponíveis, o sistema exibirá uma mensagem na seção Principais recomendações da lista suspensa informando que não há previsões disponíveis. Os outros valores seguem esta mensagem.

O agente pode selecionar qualquer valor na lista suspensa, um dos três principais valores recomendados ou um dos outros valores. O agente também pode digitar no campo e filtrar os resultados na lista suspensa, exceto as três principais recomendações que são sempre exibidas.

Nota: As três principais recomendações permanecem na lista suspensa durante todo o ciclo de vida do caso, independentemente do valor do campo selecionado.

Como filtrar valores de campos inativos de previsões

Habilite o *sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter* para remover valores de campos inativos das previsões. A configuração padrão para esta propriedade é falsa.

Faixa de previsão de IA

Quando um registro de caso inclui uma previsão de categorização, o sistema exibe uma faixa na parte superior do registro. A faixa é exibida quando há pelo menos um campo com previsões de preenchimento automático em modelos de categorização. A faixa é exibida para registros na tabela Caso e extensões da tabela Caso.

Nota: A faixa é exibida em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

O sistema exibe a faixa quando há pelo menos um campo com uma previsão de preenchimento automático em modelos de categorização ou quando um dos campos extraídos não foi revisado pelo agente. A faixa é exibida para registros na tabela Caso.

Nota: Se o agente alterar o valor previsto, a faixa será removida. Se todos os campos previstos forem recomendados, a faixa não será exibida.

A faixa pode ser habilitada ou desabilitada pela propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback de previsão

O sistema armazena o feedback sobre os resultados da previsão na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results]. A função ml_admin pode acessar a tabela e exibir os resultados.

- Preenchimento automático: um valor é considerado previsto corretamente (definido como verdadeiro) se o valor previsto e o valor final forem iguais.
- Recomendação: um valor é considerado previsto corretamente se qualquer um dos valores previstos corresponder ao valor final.

A tabela Resultado da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente.

Categorização de registro multilíngue

Use um modelo de aprendizado de máquina que entenda os seguintes idiomas para avaliar o texto em e-mails e registros criados em diferentes idiomas e para prever e preencher automaticamente campos em casos, tipos de caso e interações.

- Inglês
- Francês
- Alemão
- Espanhol

A categorização de registro multilíngue usa um modelo de aprendizado de máquina que é treinado para entender vários idiomas. Este modelo pode:

- Entenda o texto em e-mails e registros.
- Avalie o texto e preveja os valores dos campos.
- Adicione os valores previstos aos campos em casos, tipos de caso e interações.

A categorização de registro multilíngue pode oferecer suporte aos seguintes idiomas adicionais sob demanda:

- Árabe
- Chinês (PRC)
- Chinês (Taiwan)
- Holandês
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Polonês
- Português
- Russo
- Tailandês
- Turco

Nota: Se você precisar avaliar e-mails ou casos nesses idiomas adicionais, entre em contato com a equipe de produto para obter suporte.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorização de registro baseada em anexo

Os anexos podem incluir sinais valiosos que ajudam as mesas de suporte a categorizar e rotear registros automaticamente. Para aproveitar as informações de anexo, você pode usar um modelo de aprendizado de máquina para analisar e-mails e registrar texto e anexos e preencher automaticamente os campos em casos, tipos de caso e interações com base em sinais contidos no texto.

O modelo pode prever informações sobre um caso com base em:

- Texto na linha de assunto e no corpo de um e-mail do cliente.
- Texto na descrição resumida e na descrição de um caso ou interação.
- Texto em anexos de e-mail e registro.

Nota: O modelo pode ser configurado para usar diferentes campos para previsão.

A categorização baseada em anexo usa todas essas informações para prever valores de campos. Como resultado, você pode rotear automaticamente os registros para a central de serviços apropriada com base nesses valores.

Informações relacionadas

Configurar categorização de registro

Console de administração de inteligência para tarefas

Criar um modelo para prever campos de registro

Análise de sentimento

A Análise de sentimento pode ajudá-lo a avaliar as emoções do cliente, permitindo que você forneça experiências de cliente mais empaticas e compassivas.

Use o recurso de análise de sentimento incluído na Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente para:

- Avalie o e-mail e o texto do caso.
- Identifique o sentimento atual de novos casos.
- Identifique o sentimento contínuo de casos atualizados.
- Exiba essas informações para agentes e gerentes.

Lista de casos com campos de sentimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes podem usar o sentimento do caso atual para priorizar o trabalho e o sentimento contínuo conforme as tendências ao longo do tempo para ver se os casos estão se movendo na direção certa.

Os gerentes podem usar o sentimento para encaminhar casos para agentes com as habilidades de empada corretas, monitorar casos e reatribuir conforme necessário e evitar escalações. O gerente também pode identificar oportunidades de coaching observando os casos que terminaram com um sentimento negativo.

Nota: Na versão Yokohama, o recurso de análise de sentimento pode prever o sentimento para casos criados em inglês.

Modelos de aprendizado de máquina de análise de sentimento

A análise de sentimento usa um modelo de aprendizado de máquina pré-treinado para avaliar o e-mail e o texto do caso e prever o sentimento. Esta análise ocorre quando um caso é criado e quando ele é atualizado pelo cliente.

Análise de sentimento para casos

Cenário de casos	Descrição
Quando um caso é criado	O modelo de análise de sentimento avalia o seguinte texto para fazer uma previsão: • Texto na linha de assunto e no corpo dos e-mails. • Texto na descrição resumida e na descrição de casos. Se o modelo puder fazer uma previsão, ele retornará as seguintes informações: • Um rótulo de sentimento e o nível de sentimento correspondente. ◦ Positivo (1,0) ◦ Neutro (0,5) ◦ Negativo (0,0) • Um nível de confiança para a previsão. Se o modelo puder fazer uma previsão, o sentimento será adicionado ao campo **Sentimento original**. Se o modelo não puder fazer uma previsão, o **sentimento original** não será definido. Este sistema armazena as informações de previsão de sentimento na tabela Resultados de previsão para tarefas.
Quando um caso é atualizado	O modelo de análise de sentimento avalia o seguinte texto para fazer uma previsão: • O texto do corpo de um e-mail de resposta. • Comentários que um cliente adiciona ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de sentimento para casos

Cenário de casos	Descrição
	Se o modelo puder fazer uma previsão, ele retornará as seguintes informações: • Um rótulo de sentimento atualizado e o nível de sentimento correspondente. • Um nível de confiança para a previsão. O sistema: • Atualiza o campo **Sentimento atual** com o sentimento atual. • Compara o sentimento atual atualizado com o sentimento atual original, calcula a mudança no sentimento e atualiza o campo **Sentimento ao longo do tempo**. ◦ Se houver um aumento na pontuação, o campo **Sentimento ao longo do tempo** mostrará Melhorando. ◦ Se houver uma diminuição na pontuação, o campo **Sentimento ao longo do tempo** mostrará Em declínio. ◦ Se não houver mudança na pontuação, o campo **Sentimento ao longo do tempo** continuará a exibir o valor anterior. **Nota:** Se o **sentimento original** for neutro e o **sentimento atual** for neutro, o **sentimento ao longo do tempo** será neutro. Se o modelo não puder fazer uma previsão, nenhuma informação será registrada e o valor no campo **Sentimento atual** permanecerá o mesmo.

Para obter mais informações sobre o modelo de aprendizado de máquina pré-treinado, consulte Criar um modelo para prever o sentimento do caso.

Feedback de previsão

O sistema armazena o feedback sobre os resultados da previsão na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados. Para análise de sentimento:

- O valor padrão no campo **Previsto corretamente** para cada previsão de sentimento é definido como verdadeiro.
- Os campos **Valor de entrada final** e **Valor de saída final** permanecem vazios porque as previsões de análise de sentimento não coletam feedback dos agentes.

A tabela Resultado da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

- Configurar análise de sentimento
- Configurar análise de sentimento
- Criar um modelo para prever o sentimento do caso

Detecção de idioma

O recurso de detecção de idioma usa um modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente. Você pode configurar o modelo para adicionar o idioma ao campo **Idioma** no registro de caso e/ou adicionar o idioma como uma habilidade para o caso.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Os agentes podem economizar tempo por não precisarem selecionar manualmente o idioma de cada caso ou contar com um processo manual para o roteamento de casos. Você pode usar a habilidade de idioma armazenada na tabela Habilidades da tarefa para encaminhar casos para os grupos de atribuição e agentes com as habilidades de idioma necessárias.

- Os casos podem ser roteados automaticamente com o Advanced Work Assignment (AWA) .
- Os casos podem ser atribuídos a agentes com base nas habilidades de idioma usando o workbench de atribuições.
- Os casos podem ser atribuídos com base no valor no campo **Idioma**.

Nota: O roteamento com base no idioma detectado deve ser configurado separadamente.

O recurso de detecção de idioma oferece suporte a 20 idiomas diferentes. Para obter detalhes, consulte Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas .

Fluxo de detecção de idioma

A detecção do idioma usado para criar um caso é baseada em um fluxo, **Idioma do caso de inteligência para tarefas detectado**, que está disponível com a aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente. Este fluxo é acionado na criação do caso com a condição de que pelo menos um destes campos de caso não esteja vazio:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Descrição resumida
- Descrição

Quando um caso é criado, o sistema chama a ação Detectar idioma no spoke Tradução dinâmica que avalia o texto e retorna o idioma detectado.

Se a confiança de idioma retornada estiver acima do limite de confiança definido, o sistema executará uma verificação para ver se o idioma existe na tabela Idiomas [sys_language]. Ele executa essa verificação correspondendo o código do idioma ao valor no campo ID.

Se o idioma existir na tabela Idiomas, o sistema fará o seguinte, dependendo da configuração do modelo de detecção de idioma:

- Adiciona o idioma ao campo **Idioma** na tabela Caso.
- Armazena os resultados da previsão na tabela Resultados de previsão para tarefas [ml_predictor_results_task].
- Armazena a habilidade de idioma na tabela Habilidades da tarefa [task_m2m_skill].

Para obter mais informações, consulte Criar um modelo para detectar o idioma do caso.

Resultados da previsão

O sistema armazena o feedback sobre os resultados da previsão na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results]. Usuários com a função ml_admin podem acessar a tabela e exibir os resultados.

Para detecção de idioma, a tabela Resultado de previsão armazena os resultados de previsão do spoke do Serviço de detecção de idioma. O campo **Idioma detectado** armazena o idioma retornado pelo spoke dos Serviços de detecção de idioma.

A tabela Resultado da previsão também armazena informações sobre previsões ignoradas e com falha. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente.

Informações relacionadas

Configurar detecção de idioma

Console de administração de inteligência para tarefas

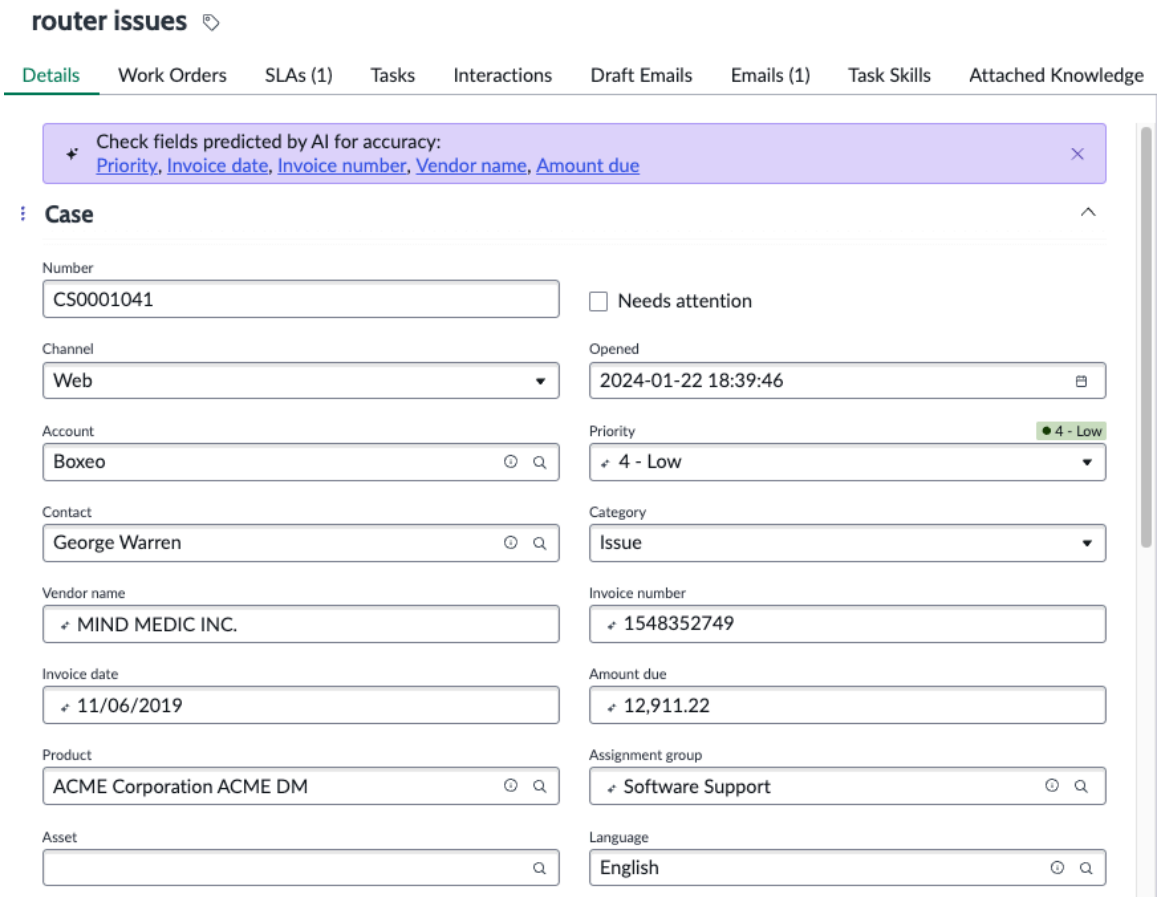
Criar um modelo para detectar o idioma do caso

Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Use o recurso Inteligência para documentos para atendimento ao cliente para extrair informações relevantes de anexos de e-mail e casos, como números de cartão de crédito ou endereços de clientes, e adicionar essas informações aos casos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos extraídos da Inteligência para documentos para atendimento ao cliente



Os agentes podem revisar os valores dos campos extraídos e fazer correções conforme necessário acessando a interface da Inteligência para documentos diretamente do caso. Nessa interface, os agentes podem confirmar valores corretos, corrigir valores incorretos e continuar a treinar o modelo. Essa interação HITL/Humano no loop de verificação dos valores recomendados permite que os agentes refinem o modelo e melhorem continuamente o desempenho.

Valores de campos previstos

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, os campos no formulário de caso que contêm Inteligência para documentos valores previstos são identificados com um ícone de IA (✨) e um rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Nota: O sistema exibe o ícone de IA automaticamente. O agente não precisa atualizar a página de registro.

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, os campos no formulário de caso que contêm Inteligência para documentos valores previstos são identificados com a mensagem `Previsto do DocIntel`.

Faixa de previsão

O sistema exibe uma faixa na parte superior de um registro de caso que contém uma ou mais previsões de campo Inteligência para documentos. A faixa é exibida:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando há pelo menos um campo com uma previsão preenchida automaticamente de um modelo de categorização.
- Quando um ou mais campos extraídos não foram revisados pelo agente.
- Quando os campos estão sendo atualizados.
- Quando os campos não podem ser gerados ou previstos.

Depois que um agente revisa o campo, a faixa é removida.

A faixa é exibida para registros na tabela Caso, extensões da tabela Caso e registros de interação. A faixa é exibida em IU principal e Espaço configurável do CSM.

A faixa pode ser habilitada ou desabilitada pela propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled*.

Experiência do administrador do DocIntel

A experiência do administrador do DocIntel fornece uma interface fácil de usar que você pode usar para fazer o seguinte:

- Criar e configurar casos de uso de processamento de documentos
- Monitorar o desempenho das soluções de Inteligência para documentos

A experiência de administrador do DocIntel está disponível com o app da Store Administrador de inteligência para documentos (com.snc.docintel_admin). Este app ativa automaticamente os fluxos e as propriedades exigidos pela Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Acesse a experiência do administrador do DocIntel por meio do Console de administração de inteligência para tarefas:

1. Navegar até **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**.
2. Na seção Explorar aplicações relacionadas do console, selecione **Abrir DocIntel** no cartão Inteligência para documentos.

Nota: Se o Administrador de inteligência para documentos não estiver instalado, a página inicial exibirá um link que você pode usar para baixar e ativar a aplicação.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um caso de uso de Inteligência para documentos
- Monitorar o desempenho da Inteligência para documentos

.

Lista de casos de uso

Na experiência do administrador do DocIntel, selecione **Casos de uso** no cabeçalho para exibir uma lista dos casos de uso. A lista Casos de uso usa um filtro padrão com uma condição OR para mostrar casos de uso para:

- Aplicação = Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente -ou-
- ID de MLUC = MLUC CSM-00003

Nota: O usuário não pode modificar essas condições de filtro na exibição avançada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada caso de uso tem um número de ID de MLUC que é atribuído automaticamente quando o caso de uso é criado. Este número de ID é usado para acompanhamento de uso de aprendizado de máquina. A aplicação Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente gerencia o ID de MLUC para casos de uso da Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Classificação do documento

Com a função de administrador do sistema, você pode criar casos de uso de classificação de documentos e definir as classes ou categorias para a IA detectar e aplicar aos documentos. Este processo é útil em situações em que há vários tipos de documentos que devem ser avaliados.

Configure um caso de uso de classificação de documentos nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso de classificação de documentos.

   Defina o nome e as propriedades do caso de uso.

2. Crie uma classe de documento.

   Defina as classes ou categorias que a IA aprende a detectar e aplicar a documentos.

3. Crie uma tarefa de documento para classificação de documentos e carregue documentos de amostra para cada classe.
4. Treine um caso de uso.

   Inicie um trabalho de treinamento para fornecer entradas do usuário de tarefas de documento concluídas à IA para melhoria contínua.

Informações relacionadas

Inteligência para documentos

Configurar a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos

Como funciona a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

A Inteligência para documentos para atendimento ao cliente executa uma série de etapas para extrair informações relevantes de anexos de e-mail e de casos e adicionar essas informações aos campos no registro do caso.

Casos de uso

Um caso de uso, anteriormente conhecido como definição de tarefa, é um modelo usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Um caso de uso é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos .

Inteligência para documentos componentes de caso de uso

Componente	Descrição
Campos	Identifica um campo para o qual você deseja extrair um valor. Um caso de uso inclui a lista de campos a serem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência para documentos componentes de caso de uso

Componente	Descrição
	extraídos de anexos de caso e e-mail e um mapeamento dos valores extraídos para campos na tabela Caso.
Grupos de campos	Os grupos de campos ajudam a Inteligência para documentos a extrair dados de documentos com tabelas, listas de caixas de seleção e outros agrupamentos lógicos de campos.
Documentar tarefas	Uma tarefa de documento inclui um ou mais documentos anexados que são usados para treinar o caso de uso para identificar e extrair as informações corretas. As tarefas de documento são armazenadas na lista relacionada Tarefas de documento no formulário Caso de uso. O recurso Inteligência para documentos cria essas tarefas para cada caso com anexos válidos. Cada tarefa treina o modelo. No espaço configurável do CSM, os agentes podem exibir essas tarefas, confirmar ou corrigir valores extraídos e continuar a treinar o modelo.
Integrações	Selecione condições que informem ao recurso Inteligência para documentos quando extrair valores. O sistema cria tarefas para os casos que atendem às condições especificadas. Por exemplo, você pode adicionar uma condição no campo **Categoria** em que **[Category] [is] [Credit Card]**. No tempo de execução, o sistema avalia os casos de uso ativos e identifica o caso de uso a ser usado para o caso com base na integração. O primeiro caso de uso ativo que corresponde à integração do caso ou tipo de caso é selecionado. Se houver casos de uso para o caso ou tipo de caso, mas nenhum que corresponda às integrações, nenhum caso de uso será selecionado. Você pode criar uma integração para um caso de uso. Se um caso de uso tiver mais de uma integração, o sistema usará a mais recente. **Nota:** Ao criar uma integração, certifique-se de que a caixa de seleção **Criar fluxo** permaneça desmarcada.

Usuários com a função ti_admin ou ti_analyst podem criar casos de uso para casos e para tipos de caso. No tempo de execução, o sistema identifica o caso de uso correto com base no caso ou no tipo de caso quando um caso é criado e tem um anexo válido. Se não houver caso de uso para um tipo de caso específico, o sistema sobe na cadeia de hierarquia até encontrar um caso de uso para usar.

Os casos de uso são armazenados na tabela Caso de uso (di_task_definition).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modos de extração

Um caso de uso inclui um modo de extração que determina como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no espaço Inteligência para documentos.

DocIntel usa os seguintes modos de extração

Inteligência para documentos modos de extração de caso de uso

Modo de extração	Definição
Recomendação	Fornece recomendações para os campos extraídos no espaço Inteligência para documentos. Os agentes podem escolher o valor recomendado para um campo ou inserir um valor manualmente. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. Como Inteligência para documentos continua processando seus documentos, as recomendações podem melhorar com o tempo.
Preenchimento automático	Adiciona valores para os campos extraídos no espaço Inteligência para documentos. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático funciona somente se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o campo **Limite de preenchimento automático** no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel O extrai os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. DocIntel O se torna mais confiável ao longo do tempo, conforme processa cada vez mais documentos. Escolha o modo Totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se tiver confiança no sistema.

Rótulos de extração

Em Espaço configurável do CSM, os campos no formulário de caso que contêm Inteligência para documentos valores previstos são identificados com um ícone de IA (✦) e um rótulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Em IU principal, os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos valores previstos são identificados com a mensagem `Previsto do DocIntel`.

- Para o modo Totalmente automatizado, a mensagem aparece abaixo de cada campo extraído retornado pela tarefa. Os valores e mensagens de cada campo são adicionados ao caso antes que o agente exiba o registro do caso.
- Para os outros modos de extração, a mensagem aparece abaixo dos campos extraídos depois que o agente revisa os valores extraídos na interface da Inteligência para documentos, confirma ou corrige valores e os envia.

Valores de campos previstos

Em Espaço configurável do CSM, os campos no formulário de caso que contêm Inteligência para documentos valores previstos são identificados com um ícone de IA (✦) e um rótulo. Esses campos também incluem um ícone de informações que exibe uma mensagem com contexto adicional sobre os valores previstos.

Em IU principal, os campos no formulário Caso que contêm Inteligência para documentos valores previstos são identificados com a mensagem `Previsto do DocIntel`.

Desempenho

O recurso Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente precisa de tempo para identificar casos com anexos, verificar os anexos e fazer recomendações para campos de caso. O tempo de resposta também depende de fatores como caso com volume de anexos e local do datacenter.

O sistema exibe notificações para o usuário nos seguintes cenários:

- Se a extração falhar.
- Se a extração for muito lenta.
- Se não houver anexos.
- Se houver anexos inesperados.

Como funciona

Quando um caso é criado, Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente verifica:

- Se o caso tiver um ou mais anexos.
- Se os tipos de anexo forem especificados na propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types*.

Em caso afirmativo, o recurso:

- Identifica o caso de uso correto a ser usado com base no caso ou tipo de caso e nas integrações de caso de uso.
- Cria uma tarefa usando o caso de uso, o sys_id de cada anexo e a referência de caso.
- Envia a tarefa, o anexo sys_ids e a referência de caso como entradas para o modelo de previsão.
- Usa soluções de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para extrair dados dos documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Define o status da tarefa como Concluído quando a solução é concluída.
- Se o modo de extração no caso de uso estiver definido como Totalmente automatizado, os valores extraídos serão adicionados ao caso.
- Se o modo de extração estiver definido como Preenchimento automático ou Recomendação, o agente poderá validar os valores extraídos no espaço da Inteligência para documentos.

O agente pode abrir um caso e revisar os campos previstos ou revisar a tarefa de previsão selecionando **Revisar no DocIntel** e abrindo a interface do espaço da Inteligência para documentos em uma guia separada. Nessa interface, os agentes podem:

- Revise cada campo previsto.
- Confirme os valores previstos corretamente.
- Atualize valores incorretos ou ausentes.
- Envie as mudanças.

Recomendação de caso semelhante

O recurso Recomendação de casos semelhantes permite que os agentes de atendimento ao cliente localizem rapidamente casos semelhantes que oferecem informações valiosas sobre o problema atual.

Esse recurso também sugere casos que podem estar relacionados a problemas graves, ajudando os agentes a fornecer um suporte mais informado e eficiente.

Com o recurso Recomendação de caso semelhante, os agentes podem:

- Identifique casos semelhantes.
- Copiar anotações de resolução de casos resolvidos.
- Vincule o caso atual a um semelhante.
- Exiba e envie o caso atual como um candidato a caso principal. O sistema exibe três casos em aberto e resolvidos semelhantes.
- Exibir casos principais semelhantes primeiro e vincular o caso atual como secundário a um caso principal.

Ao usar modelos de semelhança no espaço, o agente pode:

1. Abra um registro de caso.
2. Selecione a guia Recomendações no painel lateral contextual.
3. Escolha a subguia Ações sugeridas para ver:
   - Um cartão para propor um caso principal e um cartão para casos principais semelhantes (se habilitado).
   - Até três cartões de caso em aberto semelhantes (configuráveis pelo cliente).
   - Até três cartões de casos resolvidos semelhantes (configuráveis pelo cliente).

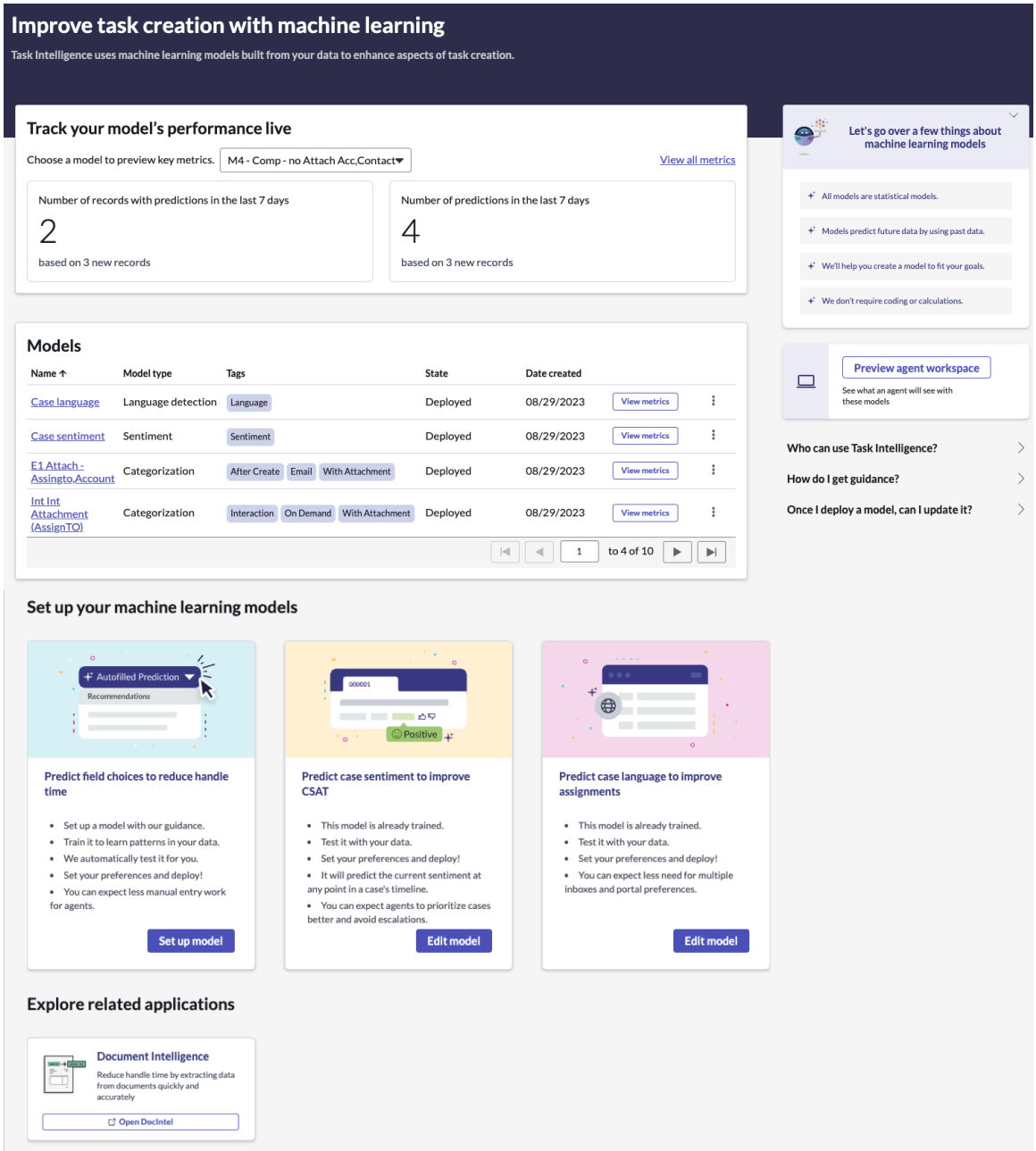
Para obter mais informações, consulte Exibir recomendações de casos semelhantes

Console de administração de inteligência para tarefas

Use o Console de administração de inteligência para tarefas para criar, treinar e implantar modelos de aprendizado de máquina que preveem diferentes tipos de informações para registros de caso e interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

No Console do administrador, você pode configurar modelos preditivos, visualizar a experiência do agente, ver quando os modelos estão ativos e acompanhar o desempenho do modelo.

O Console de administração do fornece ferramentas que você pode usar para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina em apenas algumas etapas. Cada modelo segue um processo de seis etapas.

Etapas para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina

1. Selecione um modelo para usar como ponto de partida.	Selecione o modelo com base no que você deseja que o modelo faça. Por exemplo:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para criar e implementar modelos de aprendizado de máquina

	• Use o modelo de previsão de campo para fazer previsões de valor de campo que você pode usar para categorizar casos e interações. • Use o modelo de sentimento do caso para prever o sentimento em qualquer ponto, desde a criação até a resolução do caso.
2. Defina a finalidade do modelo.	Informe ao modelo quando você deseja que ele faça previsões e o que você deseja que ele preveja. Por exemplo, preveja a categoria e a prioridade quando um novo caso for criado.
3. Selecione os dados usados para treinar o modelo.	Treine o modelo usando dados selecionados, como o texto na descrição resumida do caso e na descrição, para que ele possa aprender padrões nos dados. Em seguida, teste o modelo para ver como ele funciona.
4. Avalie os resultados do modelo.	Exiba os resultados de testes para ver o desempenho do modelo. Esses resultados indicam como um modelo será executado após ser implantado.
5. Selecione preferências para resultados de previsão.	Adicione previsões diretamente aos campos de registro, mostre previsões como recomendações ou monitore as previsões em segundo plano.
6. Implante o modelo.	Revise suas seleções e comece a usar o modelo.

Você também pode usar o Console de administração de inteligência para tarefas para acessar aplicações relacionadas. Para obter mais informações sobre como usar o console, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um modelo para prever campos de registro
- Criar um modelo para prever o sentimento do caso
- Criar um modelo para detectar o idioma do caso
- Criar um caso de uso de Inteligência para documentos

Configuração e comportamento do modelo de aprendizado de máquina

Configure modelos para prever valores de campo e sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Como treinar um modelo

O treinamento de um modelo de aprendizado de máquina ocorre quando o modelo aprende padrões em dados anteriores para fazer previsões para novos dados. Os modelos são treinados usando muitos dados para que possam aprender padrões e o grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar um modelo de previsão de campo

Usuários com a função ml_admin podem criar e treinar um modelo de aprendizado de máquina para prever valores de campos no Console de administração de inteligência para tarefas.

Usando o modelo de previsão de campo como ponto de partida, você pode escolher o conjunto de dados de treinamento com o qual o modelo aprende. O modelo pode ser treinado usando dados das seguintes tabelas:

- Tabela E-mail [sys_email]
- Tabela Caso [sn_customerservice_case]
- Tabelas que estendem a tabela Caso
- Tabela Interação [interação]

Os modelos também podem ser treinados usando dados de e-mail ou anexos de caso.

Em seguida, você direciona o modelo para aprender um padrão entre dois tipos de campos desses dados:

- **Campos de saída** são os campos que você deseja que seu modelo preveja. Por exemplo, os campos Categoria e Prioridade para casos.
- **Campos de entrada** são os campos que o modelo usa como base para previsões. Por exemplo, texto no assunto e no corpo de um e-mail.

Você pode usar os campos de entrada recomendados ou modificar esses campos e adicionar suas próprias preferências.

Se o modelo estiver configurado para usar texto de anexos, o sistema executará as seguintes etapas quando um caso ou interação for criado:

- O sistema verifica o registro em busca de anexos com tipos de conteúdo e extensões de arquivo compatíveis. Ele ignora os anexos que têm extensões de arquivo incompatíveis.
- Se o registro tiver anexos em um formato compatível, o sistema analisará o texto e o enviará como uma entrada para o modelo de categorização, junto com o texto dos campos de entrada.
- Se o registro não tiver anexos ou nenhum anexo em um formato compatível, o sistema enviará texto dos campos de entrada para o modelo de categorização.

Os tipos de conteúdo e as extensões de arquivo compatíveis são armazenados na propriedade do sistema *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types*. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Suporte a vários idiomas

A categorização oferece suporte a vários idiomas, incluindo anexos, se os modelos estiverem configurados para incluir anexos. O modelo de categorização retorna o idioma previsto e o armazena no campo **Idioma detectado** na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results].

Como configurar um modelo de sentimento do caso

O modelo de sentimento do caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Esses dados vêm de e-mails de clientes e descrições e comentários de casos e refletem a comunicação típica entre agentes e clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **E-mail**: o modelo usa o texto no assunto e no corpo do e-mail inicial para prever o sentimento quando o caso é criado. O texto do corpo dos e-mails subsequentes é usado para atualizar a previsão.
- **Casos**: o modelo usa o texto na descrição resumida do caso e na descrição para prever o sentimento quando o caso é criado. Os comentários adicionados ao caso são usados para atualizar a previsão.

O modelo de sentimento do caso é compatível com tipos de caso. Ao configurar um modelo de sentimento, você seleciona a tabela na qual executar a análise de sentimento. Você pode selecionar:

- A tabela de casos
- Tabelas que estendem a tabela Caso

Nota: O recurso de análise de sentimento oferece suporte a um nível de extensão personalizada da tabela Caso.

Instalar a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Você pode instalar a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- A versão mínima do espaço necessária para oferecer suporte à aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente é CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc): 24.2.1.
- Para aprimorar a funcionalidade de ML, precisamos configurar três ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) na aplicação Atendimento ao cliente. Essas ACLs são essenciais para conceder à função platform_ml_read o acesso de leitura necessário à tabela sn_customerservice_case e aos campos associados. Para obter mais informações, consulte KB1705485

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente:

- Aplicações da loja: Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente
- Funções
- Tabelas
- Propriedades
- Fluxos
- Trabalhos programados

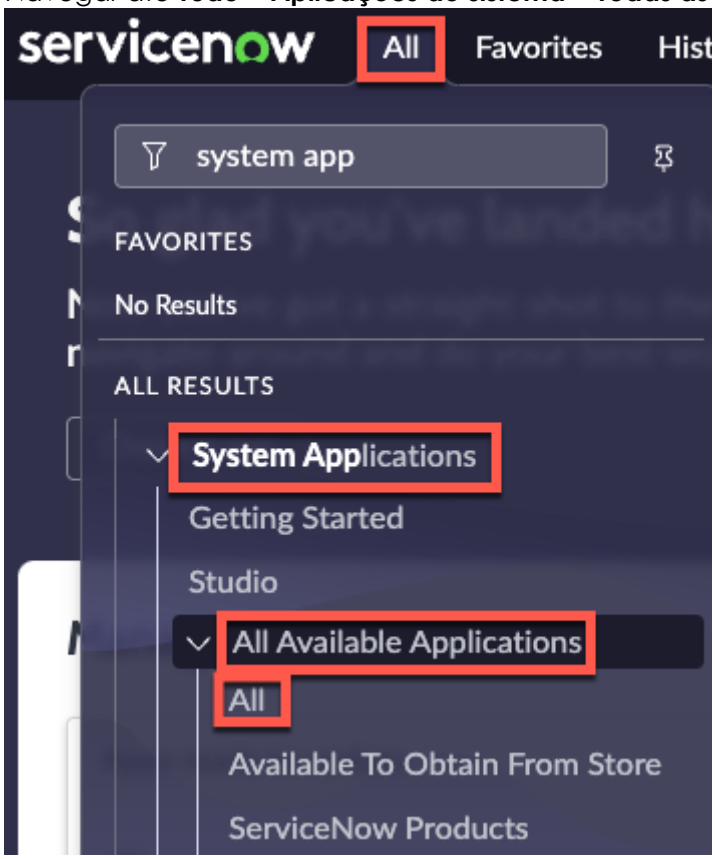
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração 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.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente, incluindo tabelas, funções, propriedades, fluxos e trabalhos agendados.

Tabelas

A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente usa as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
Solução ML [ml_solution]	A tabela Solução de ML armazena soluções de aprendizado de máquina treinadas. Ativar a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) cria um registro nesta tabela para a solução de aprendizado de máquina de análise de sentimento pré-treinada: *ml_x_snc_global_global_sentiment*.
Sentimento de ML [ml_sentiment]	Esta tabela armazena informações de sentimento de aprendizado de máquina e inclui os seguintes campos: • **Sentimento original**: o sentimento previsto quando o caso é criado. • **Sentimento atual**: o sentimento previsto quando o caso é atualizado. • **Sentimento ao longo do tempo**: exibe a previsão de tendências de sentimento enquanto um agente trabalha para resolver o caso. Para poder calcular um valor para este campo, é necessário haver no mínimo duas previsões de sentimento. O sistema usa a seguinte fórmula usada para determinar a tendência de sentimento: `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Resultado da Previsão [ml_predictor_results]	Esta tabela armazena resultados de previsão e feedback para categorização de registros, análise de sentimento e detecção de idioma. Isso inclui previsões ignoradas e com falha que resultam de solicitações de previsão. Para categorização de caso: • Os campos **Confiança padrão** e **Confiança prevista** armazenam valores de confiança retornados pelos modelos de aprendizado de máquina de categorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	• Para casos criados a partir de e-mail, o campo **ID de origem** inclui uma referência ao registro sys_email e o campo **Tabela prevista** inclui uma referência à tabela sys_email. Para análise de sentimento: • O valor padrão no campo **Previsto corretamente** para cada previsão de sentimento é definido como verdadeiro. • Os campos **Valor de entrada final** e **Valor de saída final** permanecem vazios porque as previsões de análise de sentimento não coletam feedback dos agentes. Para detecção de idioma: • A tabela Resultado da previsão armazena os resultados da previsão do spoke do Serviço de detecção de idioma. • O campo **Idioma detectado** armazena o idioma retornado pelo spoke dos Serviços de detecção de idioma. A tabela Resultado da previsão inclui o campo **Ignorado**, que é um campo verdadeiro | falso. • **Verdadeiro**: a previsão foi ignorada. • **Falso**: a previsão não foi ignorada. Para obter mais detalhes sobre previsões ignoradas, consulte Lógica para valores de campos ignorados abaixo. **Nota:** A lista Resultado da previsão inclui um filtro no campo **Capacidade**, que exibe resultados em que a capacidade é Classificação. Remova este filtro para exibir todos os resultados de previsão.
Caso [sn_customerservice_case]	A tabela Caso armazena registros de casos de atendimento ao cliente. Esta tabela é o destinatário das previsões de categorização de casos. O campo **Idioma** foi adicionado à tabela Caso. Este campo é uma referência à tabela Idioma [sys_language]. Este campo é preenchido com a previsão feita pelo spoke de detecção de idioma e armazena o idioma que foi usado para criar o e-mail ou caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Tabela	Descrição
	A tabela Caso é adicionada com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
Tarefa [task]	A tabela de tarefas é uma das tabelas principais fornecidas com o sistema de base ServiceNow. O recurso de análise de sentimento adiciona a coluna **Sentimento** à tabela de tarefas. Esta coluna é uma referência à tabela Sentimento de ML da tarefa [task_ml_sentiment].
Sentimento de ML da tarefa [task_ml_sentiment]	Esta tabela armazena previsões de sentimento. A referência ao registro de previsão é armazenada no campo **Sentimento** na tabela de tarefas. Esta tabela é uma extensão da tabela Sentimento de ML [ml_sentiment]. A coluna **Tarefa** na tabela Sentimento da tarefa é uma referência à tabela Tarefa [task] e é usada para Domain Separation.
Habilidades da tarefa [task_m2m_skill]	A tabela Habilidades da tarefa armazena habilidades para a aplicação Customer Service Management. O recurso de detecção de idioma vincula habilidades de idioma a novos casos de atendimento ao cliente, salvando o idioma detectado na tabela Habilidades de tarefa. A tabela Habilidades da tarefa lista os casos de atendimento ao cliente e a habilidade de idioma detectada e atribuída a cada caso.

Lógica para valores de campos ignorados

Preferência de previsão	Previsão 1 principal	3 principais (pelo menos uma previsão)	Omitido
Preenchimento automático	Sim	Sim	Falso
	Vazio	Sim	Verdadeiro
Recomendações	Sim	Sim	Falso
	Vazio	Sim	Falso
	Vazio	Vazio	Verdadeiro
Somente monitoramento	Sim	Sim	Falso
	Vazio	Sim	Falso
	Vazio	Vazio	Verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lógica para valores de campos ignorados

Preferência de previsão	Previsão 1 principal	3 principais (pelo menos uma previsão)	Omitido
Falha na previsão	N/D	N/D	Verdadeiro
Erro de previsão	N/D	N/D	Verdadeiro

Tabelas instaladas com a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

A aplicação Document Intelligence for Customer Service usa as seguintes tabelas

Tabelas instaladas com a aplicação Document Intelligence for Customer Service

Tabela	Descrição
Caso de uso do DocIntel [di_task_definition]	Armazena casos de uso da Inteligência para documentos para a tabela Caso (sn_customerservice_case) ou tabelas de tipo de caso que estendem a tabela Caso.
Tarefa do DocIntel [di_task]	Armazena tarefas da Inteligência para documentos. O campo **is_stp** controla o processamento direto. Quando este campo é definido como verdadeiro, o processamento direto é habilitado para a tarefa. O campo **agent_input** será definido como verdadeiro se um agente fizer mudanças nos valores previstos na guia DocIntel. **Nota:** Você pode rastrear tarefas na tabela Soluções de ML (ml_solution.list).
Configuração de integração [di_integration_setup]	Armazena filtros de caso de uso que são aplicados a casos. O campo **Tabela de destino** armazena o destino dos campos previstos, seja a tabela Caso (sn_customerservice_case) ou uma tabela de tipo de caso.
Campo [di_key]	Armazena as chaves a serem extraídas pela Inteligência para documentos.
Valor do campo [di_extracted_value]	Armazena os valores extraídos das chaves em uma tarefa de caso de uso.

Funções

A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente inclui as funções a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Pode criar, treinar e retreinar modelos de aprendizado de máquina. Esta função também pode implantar e excluir modelos.	• sn_docIntel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Analista de Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Pode criar, treinar e retreinar modelos de aprendizado de máquina.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docIntel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • plataforma_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Visualizador de sentimento da tarefa [task_ml_sentiment_viewer]	Fornece acesso de leitura aos registros na tabela Sentimento da tarefa [task_ml_sentiment] se o usuário tiver acesso de leitura aos registros de tarefa associados. Esta função é adicionada às seguintes funções: • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Nota: A função sn_docintel.exclusion_agent é adicionada à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e à função de agente de atendimento ao consumidor (sn_customerservice_consumer_agent).

Propriedades

A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente inclui as seguintes propriedades.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	O detalhamento do log da aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	cliente. Esta propriedade tem os seguintes valores: • **erro**: mostra somente erros críticos que podem impedir a conclusão da pesquisa. • **aviso**: mostra um aviso que indica possíveis mudanças inesperadas no comportamento durante a pesquisa. Também mostra erros. • **informações**: mostra mensagens de andamento enquanto a aplicação Pesquisa de código pesquisa resultados. Também mostra erros e avisos. • **debug**: mostra informações que podem ser úteis durante a depuração da aplicação. Também mostra erros, avisos e mensagens informativas. • **off**: não gera logs. A configuração padrão é info.
Propriedades de categorização	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mlpredictions	Habilita previsões de categorização para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment_size	Determina o tamanho máximo de um anexo que pode ser analisado por modelos de aprendizado de máquina de categorização. O tamanho máximo compatível é 500 kb. A configuração padrão é 450kb.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Controla os tipos de conteúdo e as extensões de arquivo compatíveis com o preditor de ML para categorização com anexo. Por padrão, os seguintes tipos de anexo podem ser usados com previsões de categorização de caso baseadas em anexo: pdf, xls, xlsx, docx e csv. Para configurar tipos de conteúdo: • Deixe a propriedade em branco para permitir todas as extensões de arquivo compatíveis. Esta é a configuração padrão. • Crie um subconjunto dos valores padrão inserindo uma lista separada por vírgulas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	de tipos de conteúdo e extensões de arquivo. Por exemplo, `application/pdf`, `text/csv`.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Define o limite máximo de espera para previsões de categorização que incluem anexos. O valor padrão é 10 minutos. Se a chamada para a API não retornar uma previsão antes que o limite máximo de espera seja atingido, as previsões serão feitas sem o texto do anexo. Essas previsões são baseadas no texto do assunto e do corpo do e-mail ou na descrição resumida e descrição do caso.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_for_attachment	Adiciona um atraso de 1 segundo antes de buscar anexos válidos para Inteligência para tarefas quando os casos são criados a partir de e-mail.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_remove_inactive	Habilite esta propriedade para remover opções de campo inativo das previsões. A configuração padrão é falso.
Propriedades da análise de sentimento	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	Habilite previsões de sentimento para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso. Para habilitar previsões de sentimento, defina esta propriedade como verdadeira. **Nota:** Esta propriedade é definida automaticamente como verdadeira quando um modelo de sentimento é treinado e implantado no Console de administração de inteligência para tarefas.
Propriedades de detecção de idioma	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Habilita a detecção de idioma para casos de atendimento ao cliente. A configuração padrão é falso. Para habilitar a detecção de idioma, defina esta propriedade como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta propriedade é definida automaticamente como verdadeira quando um módulo de detecção de idioma é testado e implantado no Console de administração de inteligência para tarefas.
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Controla o limite para previsão de idioma. O valor padrão para esta propriedade é 0,70. As previsões com um nível de confiança maior que o limite são salvas na tabela Resultados de previsão (ml_predictor_results_task) e na tabela Habilidades da tarefa (task_m2m_skill). As previsões com um nível de confiança inferior ao limite são salvas somente na tabela Resultados de previsão (ml_predictor_results_task).
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.minimum_confidence	Armazena o limite do nível de confiança para o recurso de detecção de idioma. O valor padrão é 0,7.
Propriedades da Inteligência para documentos	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictionenable	Habilita a Inteligência para documentos para Customer Service Management. **Nota:** Esta propriedade é ativada automaticamente quando o usuário cria um caso de uso.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Contém uma lista dos tipos de anexos compatíveis: *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Define o tempo máximo de espera para que uma tarefa de processamento direto seja concluída. O tempo padrão é 5 minutos. Se um caso de uso estiver configurado para usar o modo de previsão de processamento direto, o agente poderá ver os campos relevantes no formulário de caso preenchidos automaticamente em até 5 minutos após a chegada do caso. Se este limite for excedido, os valores serão ignorados. No entanto, o agente ainda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Propriedade	Descrição
	pode exibir a tarefa na guia DocIntel e extrair os valores manualmente.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Aguarda vários milissegundos antes de buscar anexos válidos para Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente quando um caso é criado a partir de e-mail. **Nota:** Esta propriedade está desabilitada por padrão. Se você perceber que anexos estão sendo perdidos para casos criados a partir de e-mail, habilite esta propriedade.

Fluxos

A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente inclui os fluxos a seguir.

Fluxos instalados com Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Fluxo	Descrição
Sentimento da Inteligência para tarefas [new_task_intelligence]	Este fluxo está inativo e é ativado após a configuração de modelos no Console de administração de inteligência para tarefas.
Atualização de caso de sentimento de inteligência para tarefas [task_intelligence_case_update_flow]	Este fluxo está inativo e é ativado após a configuração de modelos no Console de administração de inteligência para tarefas.
Resposta de e-mail de entrada com Inteligência para tarefas [task_intelligence_inbound_email_reply]	Este fluxo está inativo e é ativado após a configuração de modelos no Console de administração de inteligência para tarefas.
Detecção de idioma do caso de inteligência para tarefas [task_intelligence_case_language_detection]	A detecção de idioma determina o idioma usado para criar um caso. Dependendo da configuração, o sistema pode adicionar este valor ao campo **Idioma** no formulário Caso. Este campo é uma referência à tabela Idioma [sys_language]. Ele também pode adicionar o idioma como uma habilidade à lista relacionada de habilidades da tarefa no formulário de caso. Este fluxo é ativado automaticamente quando um módulo de detecção de idioma é treinado e implantado no Console

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos instalados com Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Fluxo	Descrição
	de administração de inteligência para tarefas.
Inteligência para tarefas - DocIntel na criação de casos	Este fluxo está inativo e pronto para uso.
Inteligência para tarefas – Valores extraídos do processo do DocIntel	Este fluxo está inativo e pronto para uso.

Modelos de aprendizado de máquina

O recurso de análise de sentimento usa o modelo de aprendizado de máquina *ml_x_snc_global_global_sentiment*. Este modelo é fornecido com a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente.

Trabalho programado para treinamento da solução de categorização

O administrador do sistema pode executar o trabalho agendado *Categorization solution training* sob demanda.

Nota: É recomendável importar um conjunto de dados de treinamento para a tabela Caso [sn_customerservice_case] para oferecer suporte ao treinamento inicial do modelo de aprendizado de máquina de categorização. O conjunto de dados de treinamento deve ser personalizado para os campos de caso que você deseja prever e incluir registros de caso adicionais que tenham os rótulos corretos (ou seja, os valores de campo esperados) para os campos específicos que estão sendo previstos. Ao criar este conjunto de dados, você aproveita seus próprios dados para treinar o algoritmo para prever os campos selecionados.

O administrador do sistema pode definir os seguintes parâmetros antes de executar o trabalho agendado.

Parâmetros para trabalhos agendados

Parâmetro	Descrição
treinarNovaSolução	Defina como verdadeiro para treinar uma nova solução. Defina como falso para retreinar uma solução e adicionar o nome da solução no parâmetro *existingSolutionName*.
InputFields	Os campos que são usados para treinar o modelo. Por exemplo: `["short_description","description"];`
outputFields	Os campos a serem previstos. Por exemplo: `["prioridade", "categoria"];`
encodedQuery	A consulta que é aplicada aos dados usados para treinamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros para trabalhos agendados

Parâmetro	Descrição
nomeSolução existente	O nome de uma solução existente. Adicione um nome a este parâmetro se estiver treinando novamente uma solução.

Para determinar quando uma solução está pronta para ser usada para previsões de categorização, o administrador do sistema pode verificar o status do trabalho agendado. Quando o estado for Solução concluída, a solução poderá ser usada para previsões.

Trabalho programado para publicar modelos implantados anteriormente

O administrador do sistema pode executar o *Deploying Task Intelligence for Customer Service Management* após atualizar o plug-in Inteligência para tarefas para atendimento ao cliente.

Este trabalho agendado verifica se há modelos implantados anteriormente para categorização de registro, análise de sentimento, detecção de idioma e Inteligência para documentos e publica esses modelos.

Configurar Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Instale a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente e configure os diferentes recursos: categorização de registros, detecção de idioma, análise de sentimento e Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Instalar e configurar recursos de Inteligência para tarefas

Conclua as tarefas a seguir para instalar a Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente e configurar os recursos.

Configuração do recurso Inteligência para tarefas

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente	Você pode instalar a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task) se tiver a função de administrador.
Configurar categorização de registro	Ative os plug-ins necessários e importe os dados de treinamento. Em seguida, você pode criar e treinar um modelo para prever valores de campos.
Configurar análise de sentimento	Ative os plug-ins necessários, habilite a propriedade de análise de sentimento e atribua funções. Em seguida, você pode treinar um modelo para prever o sentimento do caso.
Configurar detecção de idioma	Ative os plug-ins necessários e o tradutor da ServiceNow para usar o recurso de detecção de idioma. Em seguida, você pode configurar um modelo para detectar o idioma do caso.
Configurar a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente	Habilite a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente e crie casos de uso para extrair dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar e implantar modelos de Inteligência para tarefas

Depois de concluir as tarefas de configuração, você pode usar o Console de administração de inteligência para tarefas para configurar e implantar modelos para categorização de registro, análise de sentimento e detecção de idioma. Você também pode usar o Console de administração de inteligência para tarefas para acessar a Interface de administração de inteligência para documentos, que pode ser usada para criar casos de uso de processamento de documentos.

Implantação de modelo em Inteligência para tarefas

Tarefa	Descrição
Criar um modelo para prever campos de registro	Crie e treine um modelo para prever campos para casos e interações.
Criar um modelo para prever o sentimento do caso	Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever o sentimento para casos de atendimento ao cliente.
Criar um modelo para detectar o idioma do caso	Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.
Criar um caso de uso de Inteligência para documentos	Crie um caso de uso para identificar as informações a serem extraídas de anexos de e-mail e caso.
Criar um modelo para prever casos semelhantes	Teste e edite o modelo de casos semelhantes pré-treinados para prever semelhanças em casos de atendimento ao cliente e crie um novo modelo para casos personalizados.
Editar um modelo	Edite os modelos de caso que já foram treinados e implantados. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.
Exportar um modelo	Exporte um modelo de Inteligência para tarefas para outra instância.
Criar um modelo de caso semelhante personalizado	Configure um modelo de treinamento para ajudar a reconhecer semelhanças entre dois tipos de tabelas comparando os campos delas. O modelo analisa os campos de previsão da tabela de previsão e os campos de treinamento da tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Informações relacionadas

- Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente
- Usar Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Configurar categorização de registro

Ative os plug-ins necessários, importe dados de treinamento e crie e treine um modelo para prever valores de campo para registros de caso e interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para configurar a categorização de registros

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente permite que os clientes criem e treinem modelos de aprendizado de máquina de categorização. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)
Importe um conjunto de dados de treinamento.	Você pode usar o recurso de categorização de registro com a tabela Caso [sn_customerservice_case], tabelas que estendem a tabela Caso e a tabela Interação [interação]. É recomendável importar um conjunto de dados de treinamento para a tabela desejada para oferecer suporte ao treinamento inicial de um modelo de categorização. **Nota:** Esses dados devem incluir tipos de caso se você tiver tabelas que estendem a tabela Caso. O conjunto de dados de treinamento deve ser personalizado para os campos que você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para configurar a categorização de registros

Etapa	Descrição
	deseja prever. Ele também deve incluir registros adicionais que tenham os rótulos corretos (por exemplo, os valores de campo esperados) para os campos que estão sendo previstos. Criar um conjunto de dados de treinamento permite que você aproveite seus próprios dados para treinar o algoritmo para prever os campos selecionados. **1.** Identifique a tabela e os campos que você deseja que seu modelo preveja. **2.** Selecione a tabela e os registros para treinar o modelo. **3.** Identifique os campos na tabela selecionada como os valores de entrada a serem usados para treinar o modelo.
Configure e implante pelo menos um modelo de categorização.	Para obter detalhes, consulte Criação de um modelo para prever campos de registro.

Informações relacionadas

Categorização de registro

Configurar análise de sentimento

Ative o plug-in necessário, habilite a propriedade de análise de sentimento e atribua funções para usar o recurso de análise de sentimento.

Siga as etapas na tabela abaixo para configurar a propriedade de análise de sentimento para casos.

Etapas de configuração da análise de sentimento

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina no Customer Service Management. O recurso de análise de sentimento está incluído nesta aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da análise de sentimento

Etapa	Descrição
	Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)
Configure a lista de casos e o formulário de casos para exibir os campos de análise de sentimento.	O recurso de análise de sentimento adiciona os seguintes campos: • **Sentimento original** • **Sentimento atual** • **Sentimento ao longo do tempo** Configure esses campos para cada uma das seguintes interfaces, conforme necessário: • Espaço configurável do Customer Service Management • Espaço do agente CSM • IU principal Interface da plataforma
Use o Console de administração de inteligência para tarefas para criar e implantar um modelo de sentimento.	Consulte Criar um modelo para prever o sentimento do caso.

Configurar campos de análise de sentimento

O recurso de análise de sentimento usa os seguintes campos para exibir informações de previsão de sentimento na lista de casos e no formulário de caso:

- Sentimento original
- Sentimento atual
- Sentimento ao longo do tempo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione os campos de sentimento às exibições de lista de casos e ao formulário de casos para Espaço configurável do CSM, Espaço do agente do CSMe IU principal.

- Em Espaço configurável do CSM, esses campos aparecem como valores secundários no cabeçalho do formulário configurável. Você pode configurar valores secundários para serem exibidos abaixo do valor primário na parte superior do formulário ou na guia Informações de registro no painel lateral contextual. (Para obter mais informações, consulte Exibir a faixa de opções do formulário e os valores secundários do cabeçalho do formulário no painel contextual lateral.)
- Em Espaço do agente do CSM, esses campos aparecem no cabeçalho do formulário Caso.
- Em IU principal, esses campos aparecem no formulário Caso.

Campos de análise de sentimento

Campo	Descrição
Sentimento original	O sentimento que é previsto quando um caso é criado. Os valores para este campo incluem: • Positiva • Neutro • Negativa
Sentimento atual	A previsão de sentimento mais recente para o caso. Esta previsão é avaliada quando um caso é criado e atualizado. Os valores para este campo incluem: • Positiva • Neutro • Negativa Quando um caso é criado, o **sentimento original** e **o sentimento atual** são atribuídos ao mesmo valor. Quando um caso é atualizado, o **sentimento original** permanece o mesmo e o **sentimento atual** é atualizado com a previsão mais recente.
Sentimento ao longo do tempo	Um indicador de tendência que reflete a mudança no sentimento conforme um caso é atualizado. Os valores para este campo incluem: • Melhorando • Neutro • Recusando Este campo requer um mínimo de duas previsões de sentimento para calcular um valor.

Configuração de campos de sentimento do CSM Espaço do agente

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Insira **sys_aw_list.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**.
2. Clique **em Todos** na tabela Caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Colunas**.
4. Selecione e mova os campos de sentimento da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique no ícone de cadeado novamente.
6. Clique em **Atualizar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao cabeçalho do formulário Caso:

1. Selecione **o Espaço do CSM** como o escopo da aplicação.
2. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
3. Na coluna Tabela da lista Cabeçalhos de formulário, selecione **sn_customerservice_case**.

   Se estiver adicionando campos de sentimento para um tipo de caso, selecione a tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada Valores secundários.
5. Selecione o campo de sentimento desejado no campo **Campo** e clique em **Enviar**.
6. Repita a etapa 5 para os campos de sentimento restantes.
7. Clique em **Atualizar** no formulário Cabeçalho do formulário.

Configurar campos de sentimento do espaço configurável do CSM

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Insira **sys_ux_list.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**.
2. Clique **em Todos** na tabela Caso [sn_customerservice_case].
3. Clique no ícone de cadeado ao lado do campo **Colunas**.

   Se estiver adicionando campos de sentimento para um tipo de caso, selecione a tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso.
4. Selecione e mova os campos de sentimento da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique no ícone de cadeado novamente.
6. Clique em **Atualizar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao cabeçalho do formulário Caso:

1. Selecione **o Espaço do CSM** como o escopo da aplicação.
2. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
3. Na coluna Tabela da lista Cabeçalhos de formulário, selecione **sn_customerservice_case**.
4. Clique em **Novo** na lista relacionada Valores secundários.
5. Selecione o campo de sentimento desejado no campo **Campo** e clique em **Enviar**.
6. Repita a etapa 5 para os campos de sentimento restantes.
7. Na lista Configurações do cabeçalho de UX, clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. No campo **Coleção**, adicione **Configuração do cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM**.
9. Clique em **Atualizar** no formulário Cabeçalho do formulário.

Configurar campos de sentimento para IU principal

Para adicionar os campos de sentimento à lista de casos:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione a exibição de lista desejada.
3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.
4. Selecione e mova os campos da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **Salvar**.

Para adicionar os campos de sentimento ao formulário de caso:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Selecione e mova os campos da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Análise de sentimento

Configurar detecção de idioma

Ative os plug-ins e fluxos necessários para usar o recurso de detecção de idioma.

Para obter mais informações sobre os idiomas compatíveis com a detecção de idioma, consulte este tópico: Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas .

Siga as etapas na tabela abaixo para configurar o recurso de detecção de idioma para casos.

Etapas de configuração de detecção de idioma

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte: • Inteligência preditiva • Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração de detecção de idioma

Etapa	Descrição
Ative a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina no Customer Service Management. O recurso de análise de sentimento está incluído nesta aplicação. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)
Ative o tradutor da ServiceNow.	Para ativar o tradutor: 1. Navegar até **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**. 2. Selecione ServiceNow na lista de configurações. 3. Habilite a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Detecção de idioma

Configurar a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Habilite a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente e crie casos de uso para extrair dados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Etapa	Descrição
Certifique-se de que sua instância esteja configurada para Inteligência preditiva (PI).	A Inteligência preditiva é um recurso da plataforma ServiceNow que fornece uma camada de inteligência artificial, que serve como uma estrutura para modelos de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .
Ative a aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).	A aplicação Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente permite que os clientes criem casos de uso para a Inteligência para documentos e extraiam informações relevantes de arquivos PDF e de imagem. Esta aplicação ativa automaticamente os seguintes plug-ins: • Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) • Gestão de habilidades (com.snc.skills_management) • Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) • Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow (com.glide.language_detection_spoke) • Inteligência preditiva - Inteligência para tarefas (com.glide.platform_ml_task) • Central de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)
Ativar a aplicação Administrador de inteligência para documentos (com.snc.docintel_admin)	A aplicação Document Intelligence Admin permite que os clientes criem e configurem casos de uso para extrair dados. A ativação desta aplicação ativa automaticamente as propriedades e os fluxos usados pela Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.
(Opcional) Configure a propriedade do sistema sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Os tipos de anexo compatíveis com a Inteligência para documentos incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas de configuração da Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Etapa	Descrição
	• imagem/png • imagem/jpeg • aplicação/pdf Você pode configurar a propriedade para usar um subconjunto desses tipos de anexo.
Use a experiência de administrador do DocIntel para criar um ou mais casos de uso.	• Crie um caso de uso que identifique as informações a serem extraídas de anexos de e-mail e caso. • Defina os campos a serem extraídos. • Selecione condições para um caso de uso que informe ao recurso Inteligência para documentos quando executar. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de uso de Inteligência para documentos.

Inteligência para documentos para tipos de caso

Ao criar um tipo de caso que estende a tabela Caso [sn_customerservice_case], você precisa configurar a ação de IU **Revisão no DocIntel** para a tabela de tipo de caso.

Informações relacionadas

Inteligência para documentos para atendimento ao cliente

Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos

Inteligência para documentos

Criar um modelo para prever campos de registro

Crie e treine um modelo para prever campos para registros de caso e interação.

Antes de começar

Função necessária: ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de previsão de campo é um guia que inclui algumas configurações recomendadas. Você pode usar essas configurações, como os campos de entrada recomendados, ou adicionar suas próprias preferências.

Você pode criar e treinar vários modelos de previsão de campo para casos, tipos de caso e interações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

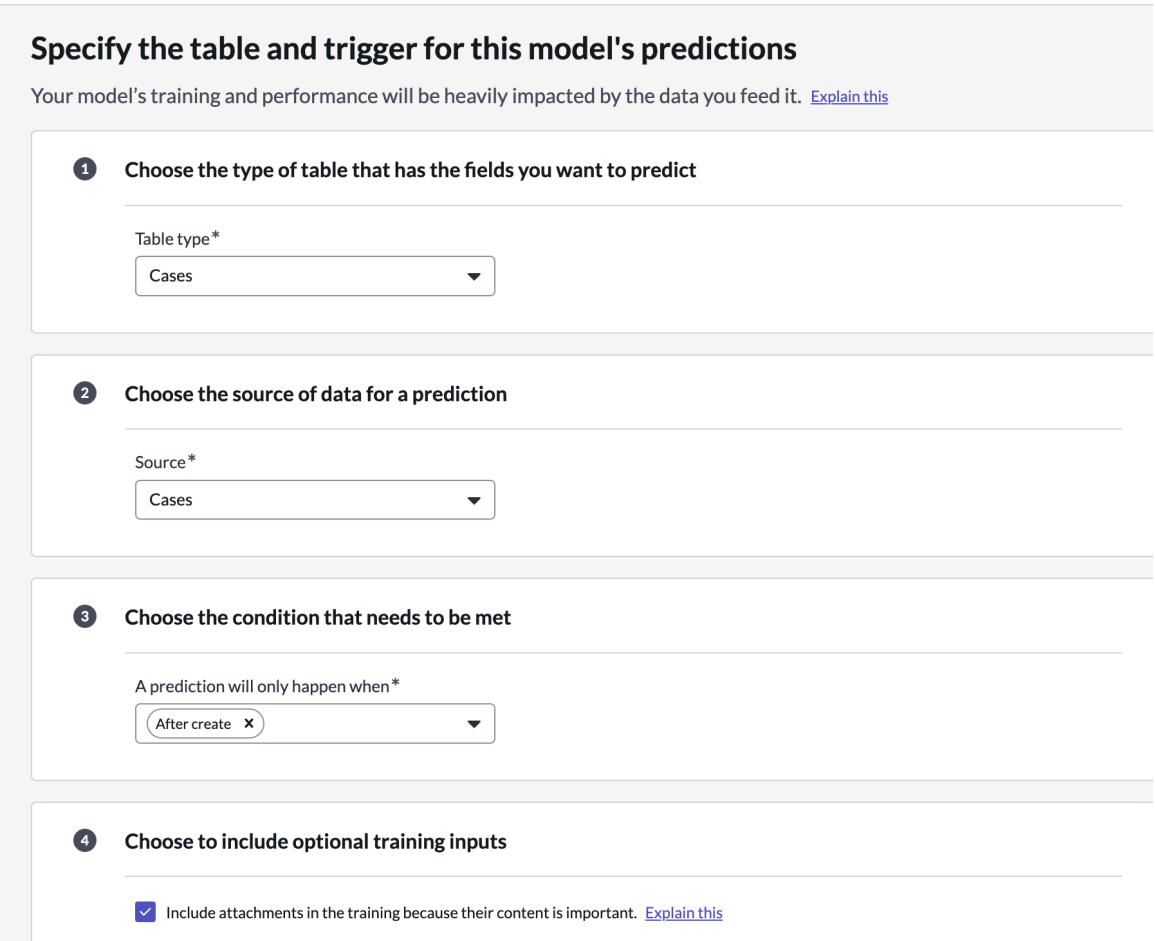
Configure seu modelo

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. Selecione **Configurar modelo** neste modelo: **opções de campo de previsão para reduzir o tempo de processamento**.

   Isso abre o modelo e exibe a primeira de cinco páginas. Cada página do modelo faz perguntas e ajuda a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Definir o propósito

Selecione a tabela e o gatilho para as previsões do modelo.



Você pode fazer com que o modelo preveja campos de caso ou interação quando um novo e-mail de cliente chegar ou quando uma interação for criada. Baseie sua decisão nos dados que seu modelo deve usar para fazer as previsões.

Selecione a tabela e o gatilho

Escolha o tipo de tabela que tem os campos que você deseja prever	Selecione o tipo de tabela: • Casos • Interações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione a tabela e o gatilho

	O modelo usa dados da tabela selecionada para fazer previsões.
Escolha o momento ou canal que deve acionar uma previsão	Selecione o gatilho para a previsão: • Casos • E-mails • Interações
Escolha incluir entradas de treinamento opcionais	Habilite a caixa de seleção para incluir anexos ao treinar o modelo. Os anexos de e-mail e registro podem ter informações úteis para o roteamento correto de registros.

1. Escolha um tipo de tabela para o modelo.
2. Escolha o gatilho de previsão.
3. Se desejar, marque a caixa de seleção para incluir dados de anexo.

   Inclua texto de anexos de e-mail ou registro se essas informações forem úteis para fazer previsões. O modelo pode avaliar dados de anexo, junto com e-mail ou texto de registro, para fazer previsões.
4. Selecione **Salvar e continuar**.

Treinar seu modelo

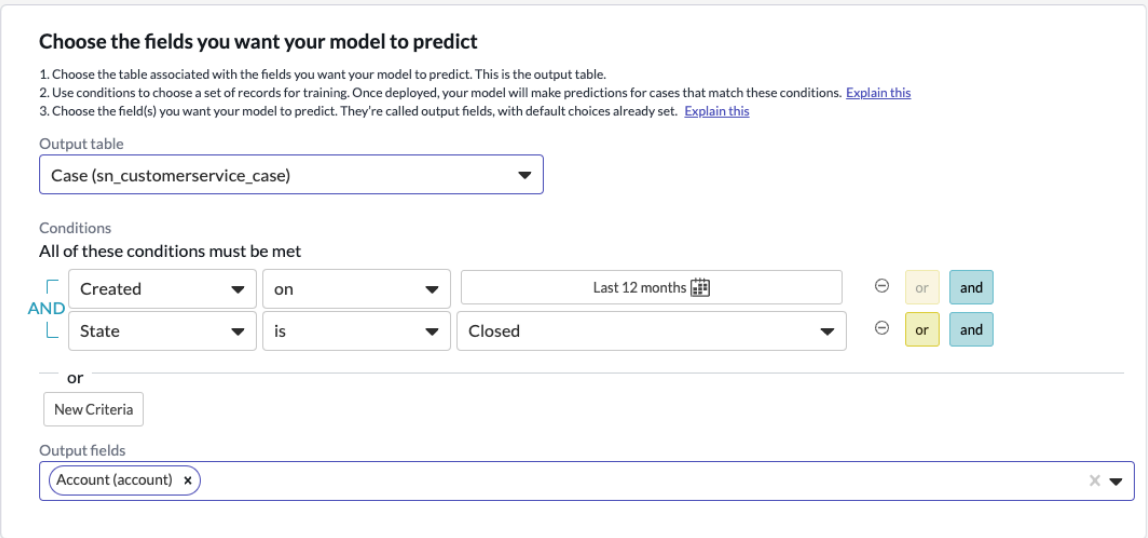
Selecione os campos de entrada e os campos de saída para que seu modelo possa aprender padrões. Campos de saída são os campos que você deseja que o modelo preveja. Campos de entrada são os campos que o modelo usa para fazer previsões.

A seleção dessas informações informa ao modelo o que procurar durante o treinamento.

Nota: Você pode usar as configurações recomendadas ou selecionar configurações diferentes.

Tradução automática

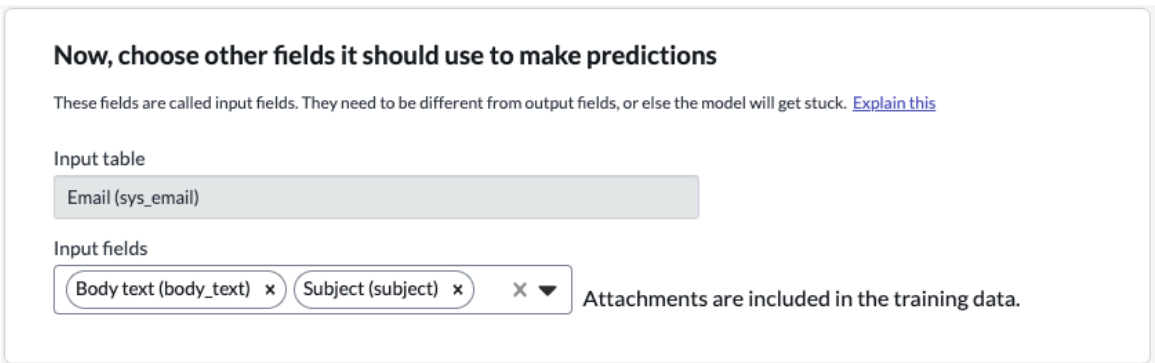
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Forneça um nome para o modelo.
2. Escolha a tabela de saída e os campos de saída para o modelo prever.
3. Selecione condições para escolher um conjunto de registros para treinamento.

   As condições selecionadas determinam como o modelo é treinado e atuam como um filtro para as condições que um registro deve atender para que as previsões sejam feitas.

4. Selecione os campos nos dados de treinamento que o modelo deve usar para fazer as previsões (campos de entrada).



5. Escolha os campos de entrada.
6. Revise o número resultante de casos nos dados de treinamento com base nas condições selecionadas.

   O modelo precisa de um mínimo de 500 registros para um treinamento eficaz. Se este número mínimo não estiver disponível, tente selecionar condições diferentes.

7. Selecione **Iniciar treinamento**.

   O treinamento pode levar algum tempo, principalmente se você estiver treinando o modelo com uma grande quantidade de dados. Você pode solicitar que o sistema envie um e-mail quando o treinamento for concluído.

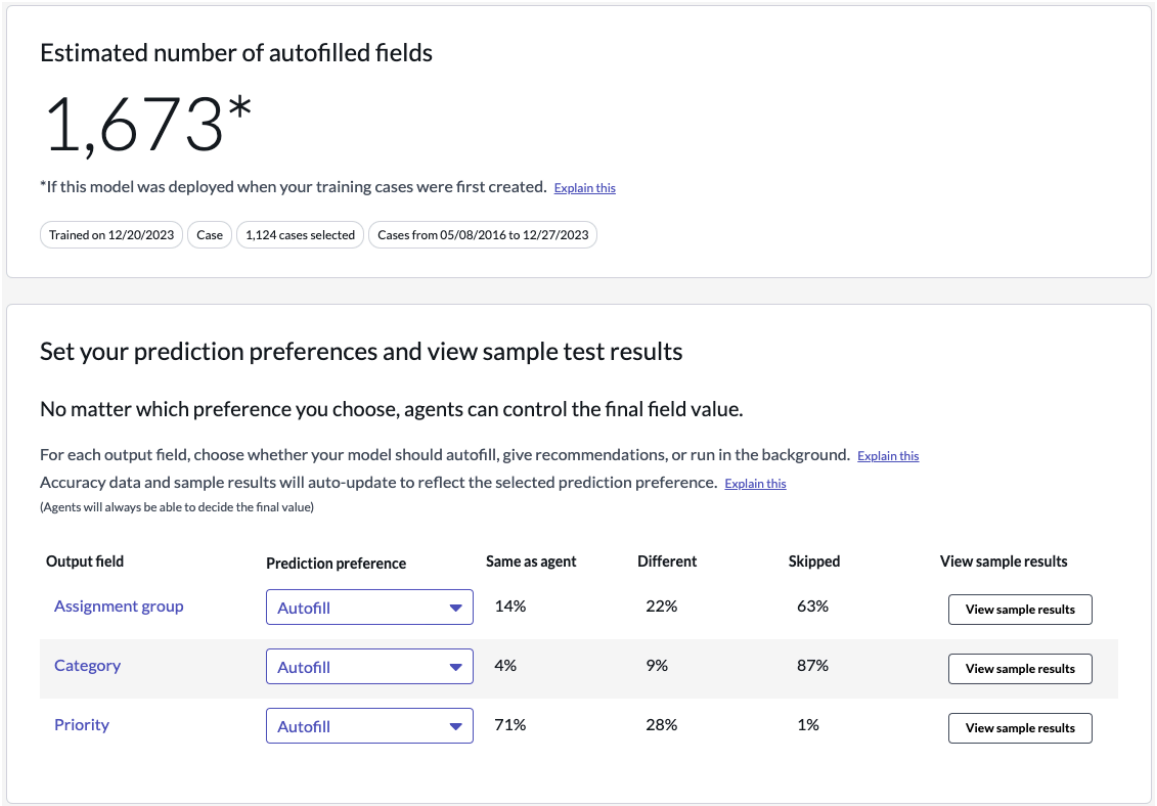
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados do treinamento e exiba a amostra de resultados dos campos previstos. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

Selecione a preferência de previsão para cada campo. O modelo fornece opções flexíveis para preencher automaticamente os valores de campo, fornecer recomendações para valores de campo, monitorar somente ou desativar previsões, dependendo da confidencialidade desses campos.



1. Selecione a **Preferência de previsão** de cada campo habilitado.

Preenchimento automático	Adiciona o melhor valor previsto ao campo no registro.
Recomendações	Mostra o valor recomendado em uma mensagem abaixo do campo.
Somente monitoramento	O sistema faz as previsões de campo e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
Desative as previsões	Desativa as previsões para o campo.

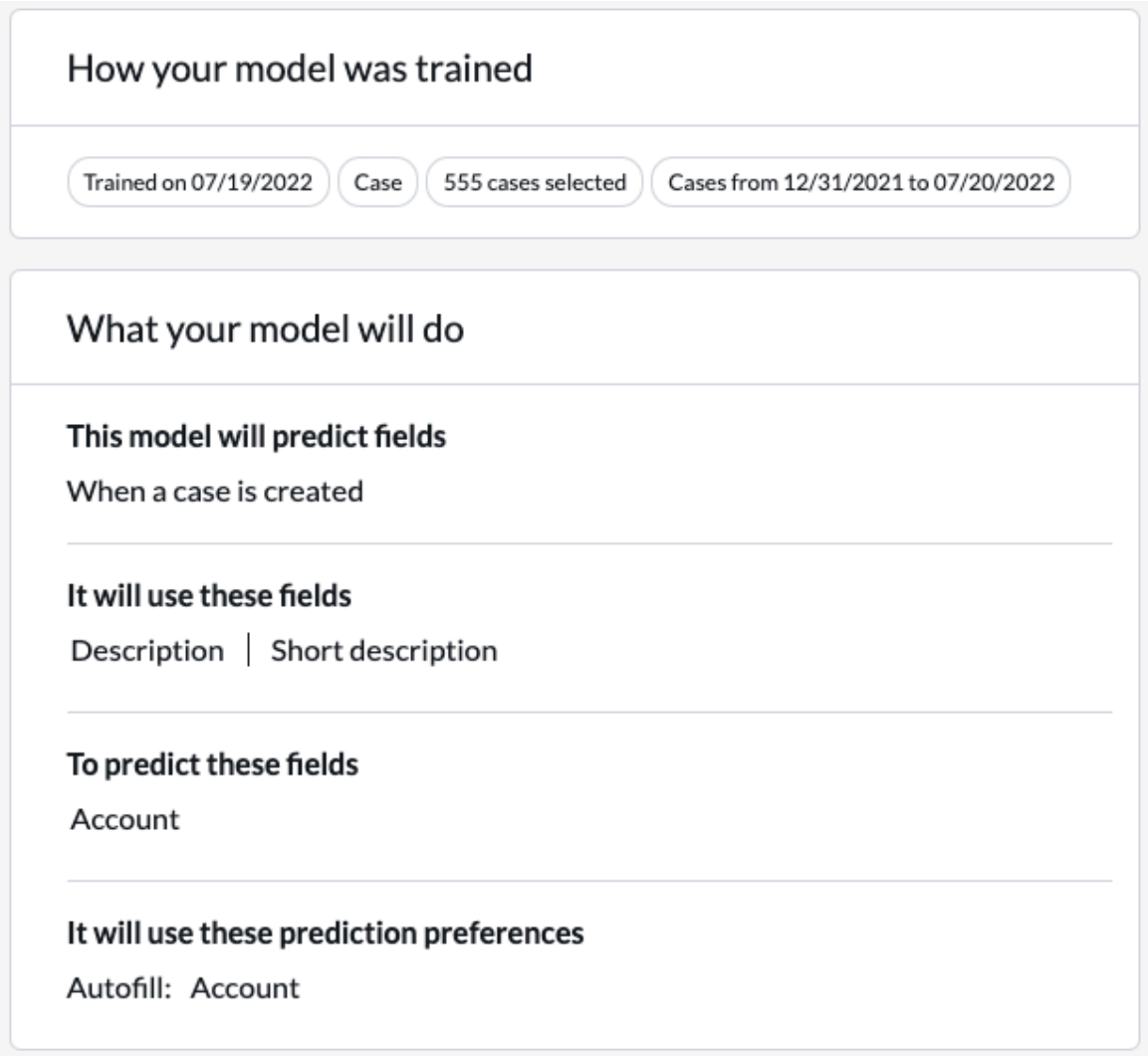
2. Selecione **Exibir amostra de resultados** para ver os resultados de amostra de cada campo previsto.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implantar seu modelo

Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.



Tradução automática

Criar um modelo para prever o sentimento do caso

Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever o sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Antes de começar

Função necessária: ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

O modelo de sentimento do caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Você seleciona um conjunto de registros para testar o modelo e exibir os resultados antes da implantação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

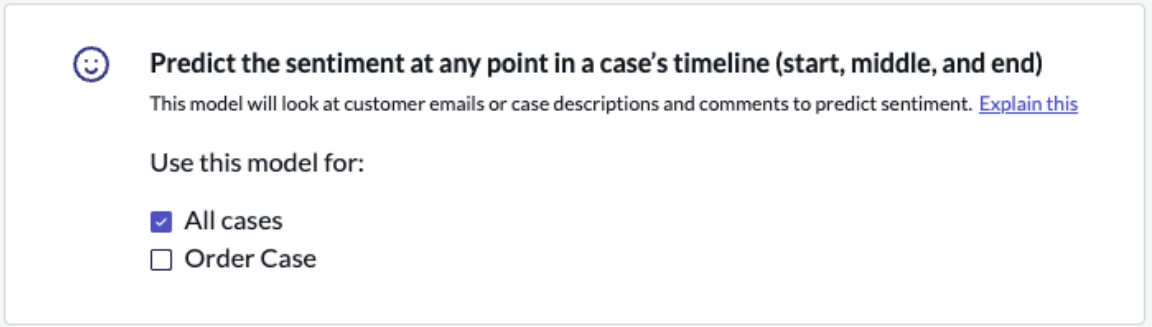
Configure seu modelo

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. Selecione **Editar modelo** neste modelo: **prever o sentimento do caso para melhorar o índice de satisfação do cliente**.

   Isso abre o modelo e exibe a primeira de cinco páginas. Cada página do modelo faz perguntas e ajuda a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Definir o propósito

Informe ao modelo quando você deseja que ele faça previsões.



O modelo de sentimento é pré-treinado com um grande conjunto de dados para entender os padrões de comunicação. Esses dados vêm de e-mails de clientes e de descrições e comentários de casos.

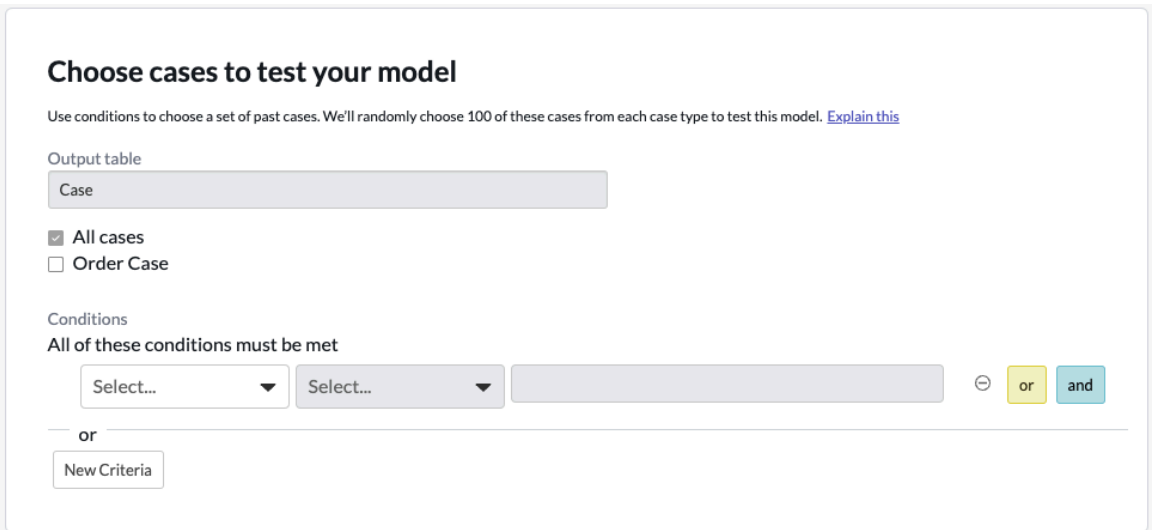
1. Selecione a tabela que contém os registros a serem testados.

   Selecione **Todos os casos** para testar registros na tabela Caso ou selecione uma tabela de tipo de caso.

2. Selecione **Salvar e continuar**.

Teste seu modelo

Escolha os casos a serem usados para testar o modelo.



Tradução automática

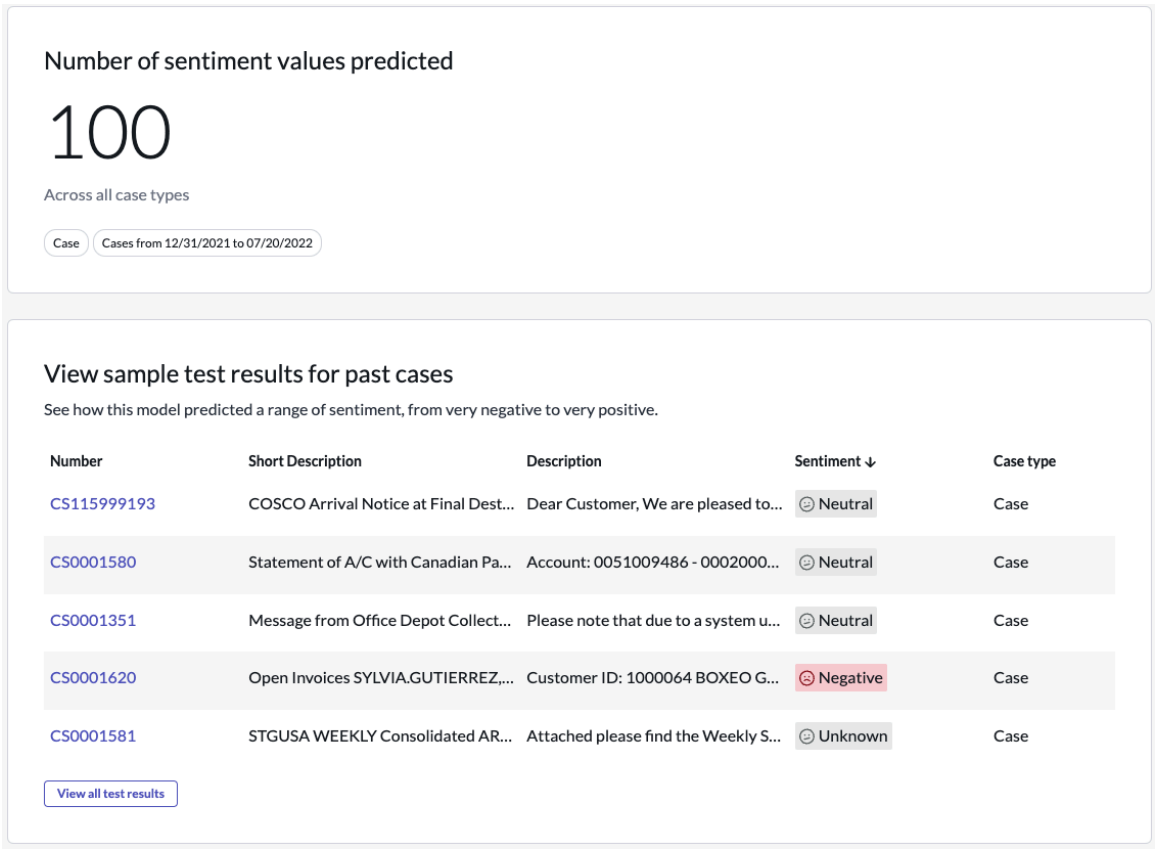
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seleção dessas informações informa ao modelo que tipo de registros usar para testes. Quando o modelo é implantado, ele prevê o sentimento em todos os registros na tabela que correspondem às condições selecionadas.

1. Use as condições para escolher um conjunto de registros para teste.
2. Selecione **Iniciar teste**.

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados dos testes e exiba a amostra de resultados de casos anteriores.



A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

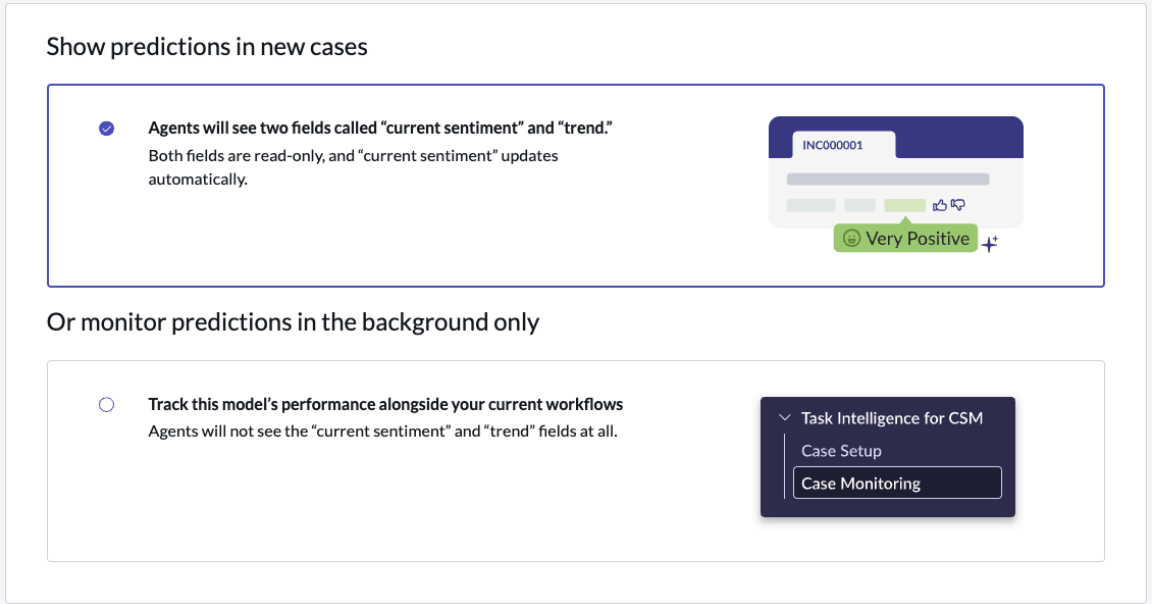
1. Selecione **Exibir todos os resultados de testes** para ver uma lista de resultados.
2. Selecione **Salvar e continuar**.

Definir suas preferências

Informe ao modelo como você deseja usar as previsões de sentimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

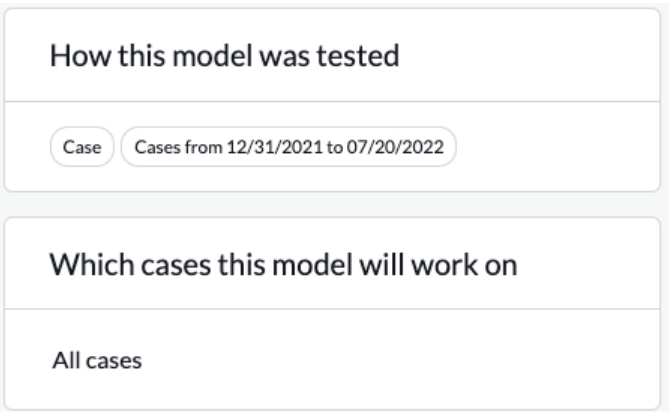


1. Exiba previsões nos campos **Sentimento atual** e **Sentimento ao longo do tempo**.
2. Se desejar, você pode executar o modelo somente em segundo plano.

   Com esta opção, o sistema faz as previsões e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas escolhas nas páginas anteriores. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.



Criar um modelo para detectar o idioma do caso

Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.

Antes de começar

Função necessária: ti_admin, admin

Sobre esta tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo de detecção de idioma é um modelo pré-treinado. Você seleciona um conjunto de registros para testar o modelo e exibir os resultados antes da implantação.

O uso do modelo de detecção de idioma habilita automaticamente o fluxo de detecção de idioma do caso de inteligência para tarefas e a propriedade *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled*.

Pré-requisito

- Ativar o plug-in I18N: Internacionalização
- Habilite o tradutor da ServiceNow.

Para obter mais informações, consulte Configurar detecção de idioma.

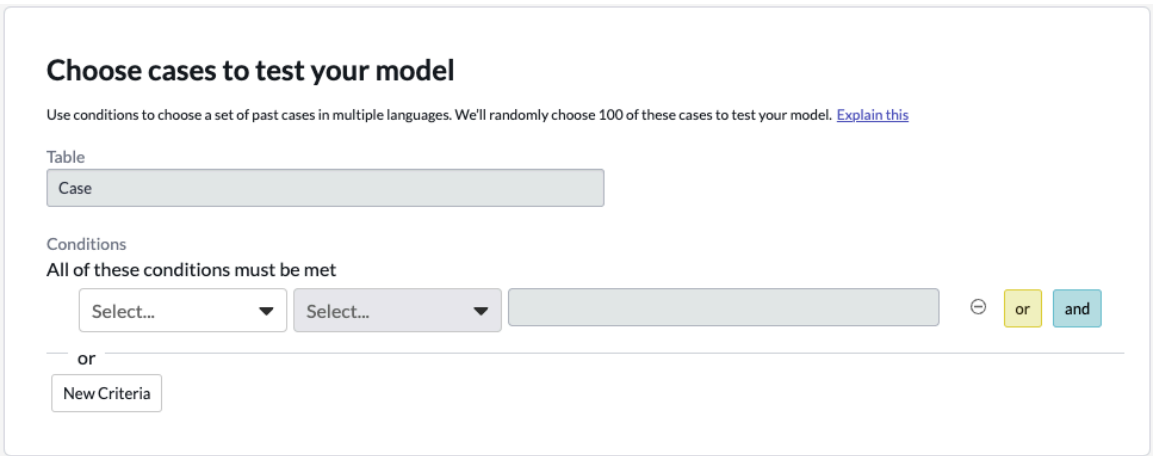
Configure seu modelo

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. Selecione **Editar modelo** neste modelo: **prever o idioma do caso para melhorar as atribuições**.

   Isso abre o modelo e exibe a primeira de quatro páginas. Cada página do modelo faz perguntas e ajuda a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Teste seu modelo

Escolha os casos a serem usados para testar o modelo.



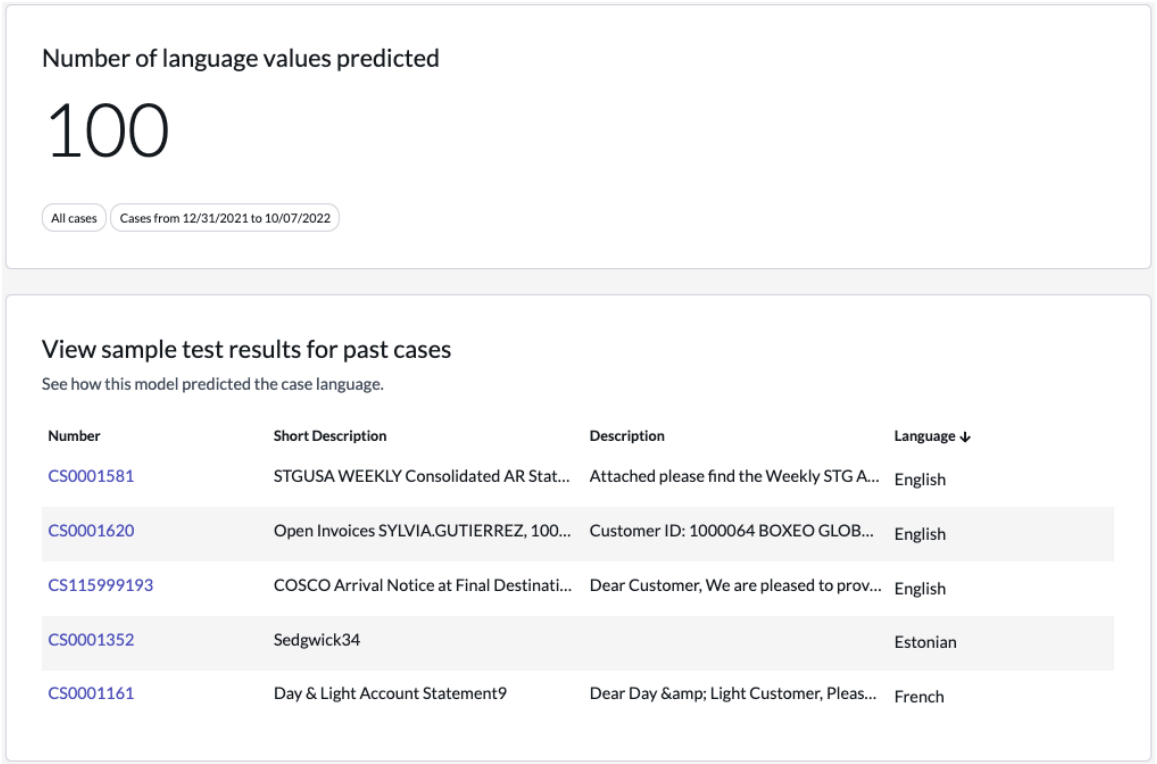
A seleção dessas informações informa ao modelo quais registros usar para testes. Quando o modelo é implantado, ele prevê o idioma em todos os registros na tabela que correspondem às condições selecionadas.

1. Use as condições para escolher um conjunto de registros para teste.
2. Selecione **Iniciar teste**.

Avaliar seu modelo

Avalie os resultados dos testes e exiba a amostra de resultados de casos anteriores.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação.

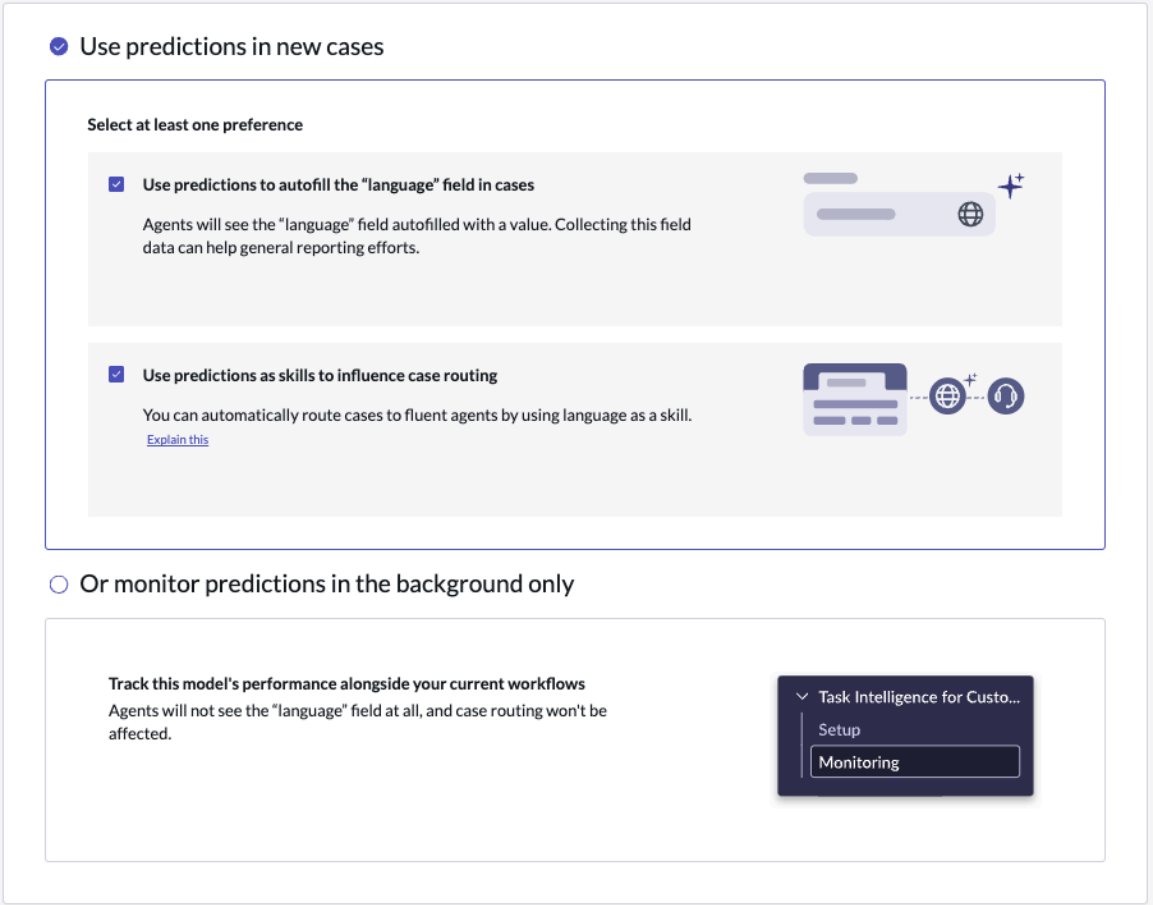
1. Selecione **Exibir todos os resultados de testes** para ver uma lista de resultados.
2. Selecione **Salvar e continuar**.

Definir suas preferências

Informe ao modelo como você deseja usar as previsões de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Use previsões em novos casos.
   a. Adicione o idioma previsto no campo **Idioma** nos casos.
   b. Use a previsão de idioma como uma habilidade para ajudar no roteamento de casos (adicione a habilidade de idioma à tabela Habilidades de tarefa para o registro de caso).
2. Se desejar, você pode executar o modelo somente em segundo plano.

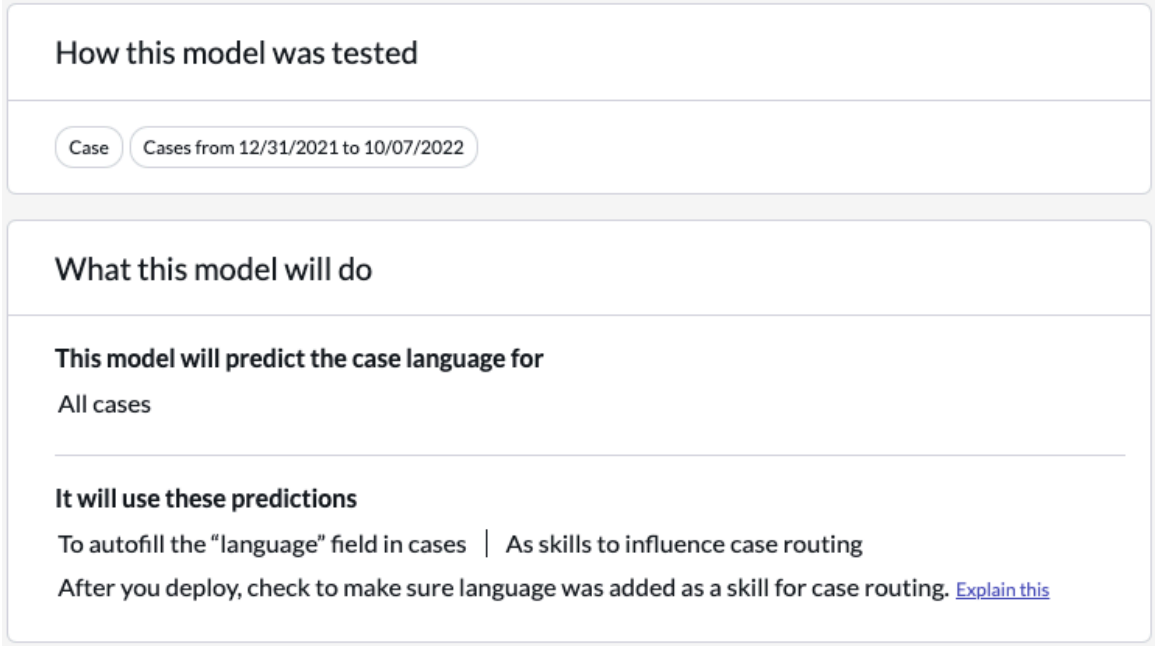
   Com esta opção, o sistema faz as previsões de idioma e armazena as informações no Histórico de previsões, mas não adiciona nenhuma informação aos registros de caso.
3. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar seu modelo

Revise suas seleções das páginas anteriores. Em seguida, você pode selecionar **Implantar** para implantar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar um caso de uso de Inteligência para documentos

Crie um caso de uso que identifique as informações a serem extraídas de anexos de e-mail e casos e determine como os usuários com funções de agente CSM interagem com os valores extraídos no espaço da Inteligência para documentos.

Antes de começar

Função necessária: sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Sobre esta tarefa

Um caso de uso contém a lista de campos a serem extraídos de anexos e um mapeamento desses campos para campos na tabela Caso ou em uma tabela de tipo de caso. Ele também contém um modo de extração que controla como os valores dos campos extraídos são adicionados ao caso.

Os casos de uso incluem as seguintes informações.

Campos e descrições do formulário de caso de uso

Informações do caso de uso	Descrição
Campos	Configure a lista de campos a serem previstos para um caso de uso. Um campo é uma única informação a ser extraída de um documento. Por exemplo, a data em um documento.
Documentar tarefas	Crie uma tarefa de documento e inclua anexos que são usados para treinar o modelo de Inteligência para documentos para identificar as informações corretas.
Integrações	Selecione condições para um caso de uso que informe ao recurso Inteligência para documentos quando executar.

Pré-requisito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ative a Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task).
- Ative o Administrador de inteligência para documentos (com.snc.docintel_admin).

Para obter mais informações, consulte Configuração da Inteligência para documentos para atendimento ao cliente.

Como acessar a experiência do administrador do DocIntel

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para abrir o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. Na seção Explorar aplicações relacionadas do console do, selecione **Abrir DocIntel** no cartão Inteligência para documentos para abrir a experiência do administrador do DocIntel.

Criar um caso de uso

Crie um caso de uso para identificar um documento ou conjunto de documentos a serem processados juntos na Inteligência para documentos. Com a Inteligência para documentos para atendimento ao cliente, a lista de casos de uso na experiência do administrador do DocIntel usa um filtro padrão com uma condição OU para mostrar casos de uso para:

- Aplicação = Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente -ou-
- ID de MLUC = MLUC CSM-00003

Para criar um caso de uso:

1. Selecione **Casos de uso** no cabeçalho do Administrador do DocIntel.
2. Selecione **Novo caso de uso** na lista Casos de uso.
3. Na janela pop-up Definir um novo caso de uso, insira as informações a seguir.

Definir uma nova janela pop-up de caso de uso

Campo	Definição
Nome	O nome do caso de uso.
Localização dos dados extraídos	A tabela que contém os registros a serem preenchidos automaticamente com dados extraídos de anexos. Defina este campo como o caso ou o tipo de caso relevante para o seu caso de uso.
Modo de extração definido por padrão	O modo de extração determina como os resultados são exibidos para os agentes no espaço da Inteligência para documentos. O administrador do DocIntel começa mostrando os resultados de cada caso de uso como recomendações.

4. Selecione **Salvar** para adicionar o caso de uso à lista Casos de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir os campos a serem extraídos

Depois de criar um caso de uso, selecione os campos que você deseja extrair. Você pode selecionar um ou mais campos para um caso de uso. Esses campos podem ser do tipo texto ou booliano.

Nota: Os campos a serem extraídos já devem existir na tabela de destino do caso de uso. Se os campos não existirem na tabela de destino, adicione-os à tabela e conclua esta etapa.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Campos.

   Esta guia lista os campos que foram selecionados para extração para o caso de uso.
3. Selecione **Definir seus campos**.

   Se você já definiu um ou mais campos e deseja adicionar outro campo, selecione **Novo campo**.
4. Preencha os campos na janela pop-up Definir um novo campo.

Definir uma nova janela pop-up de campo

Campo	Definição
Caso de uso	[Somente leitura] O caso de uso associado a este registro de campo.
Nome do campo	O nome de exibição do campo a ser extraído como ele aparece no espaço da Inteligência para documentos.
Tipo de campo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou uma opção de caixa de seleção). O tipo de campo será somente leitura se você adicionar este campo a um grupo de campos. O tipo de campo é o designado para o grupo. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados .
É campo obrigatório	[Somente campos de texto e número] Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Adicionar campo	Selecione o grupo de campos ao qual você deseja adicionar o campo.
Tabela de Destino	[Somente leitura] A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Usado para interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	Nota: Você deve selecionar um caso de uso com uma tabela de destino.
Definir vários campos	Se você estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso, marque esta caixa de seleção para manter a janela pop-up exibida na tela.

5. Selecione **Adicionar campo**.

   O sistema adiciona a definição de campo à lista Campos.

Criar uma tarefa de documento

As tarefas de documento incluem documentos anexados que são usados para treinar o modelo para identificar e extrair as informações corretas.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Tarefas de documento.

   Esta guia lista as tarefas que foram criadas para o caso de uso.

3. Selecione **Criar uma tarefa de documento**.

   Se você já criou uma ou mais tarefas e deseja adicionar outra tarefa, selecione **Nova tarefa de documento**.

4. Na janela pop-up Criar a tarefa de documento, insira um **Nome de tarefa de documento**.
5. Selecione **+Adicionar arquivo** para adicionar um ou mais anexos.
6. Selecione o arquivo e selecione **Abrir**.
7. Na janela pop-up Carregar um arquivo, selecione **Carregar**.
8. Na janela pop-up Criar a tarefa de documento, selecione **Adicionar extração**.

   O sistema adiciona a tarefa à lista Tarefas do documento e a Inteligência para documentos inicia o processo de extração de dados, que pode demorar um pouco para ser concluído.

   - Quando o processo de extração estiver concluído, o campo **É processado** será definido como verdadeiro.
   - Quando os valores forem extraídos do documento, o campo **Status** será definido como Concluído.

9. Abra a tarefa e selecione **Abrir na Inteligência para documentos** para exibir a tarefa no espaço da Inteligência para documentos .
10. Treine os campos extraídos para identificar os valores corretos.
    a. Se um valor de campo estiver correto: coloque o cursor no campo e pressione Enter para confirmar o valor.
    b. Se um valor de campo estiver ausente: selecione o valor na lista e pressione Enter para confirmar o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se um valor de campo estiver incorreto: exclua o valor incorreto e digite os primeiros caracteres do valor correto. Quando o valor correto aparecer na lista, selecione-o e pressione Retorno.

d. Se um valor de campo estiver incorreto e o valor correto não aparecer na imagem, selecione *Ausente no documento* na lista.

e. Selecione **Enviar**.

Criar uma integração

Selecione condições para um caso de uso que informe ao recurso Inteligência para documentos quando executar.

Você pode criar uma ou mais integrações para um caso de uso. Se um caso de uso tiver mais de uma integração, o sistema usará a mais recente no tempo de execução.

Nota: Ao criar uma integração, certifique-se de que a caixa de seleção **Criar fluxo** permaneça desmarcada.

1. Selecione um caso de uso na lista Casos de uso.
2. Selecione a guia Integrações.

   Esta guia lista as integrações que foram criadas para o caso de uso.

3. Selecione **Configurar sua primeira integração**.

   Se você já criou uma ou mais integrações, selecione **Adicionar integração**.

4. Na janela pop-up Criar integração, insira um nome para a integração.
5. Use o construtor de condições para selecionar condições que informam ao recurso Inteligência para documentos quando prever valores.

   No tempo de execução, o sistema identifica a definição de tarefa correta com base nesses filtros. A primeira definição de tarefa ativa que corresponde aos filtros para o caso ou tipo de caso é selecionada.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Definir recursos gerais da Inteligência para documentos

As configurações gerais determinam como o recurso Inteligência para documentos exibe informações para os agentes. As configurações gerais se aplicam a todos os casos de uso.

1. Selecione **Configurações** no cabeçalho do Administrador do DocIntel.
2. Habilite ou desabilite a **opção de correspondência exata**. Quando habilitada, a Inteligência para documentos exibe somente os valores candidatos que correspondem exatamente aos tipos do agente.
3. Habilite ou desabilite a **pontuação do candidato** para exibir as pontuações de confiança de cada recomendação.
4. Selecione um layout para os **Painéis laterais**.
5. Defina a **Largura padrão do painel de extração**.
6. Defina a **Largura padrão do painel de miniaturas**.
7. Selecione o **ajuste de documento padrão para o painel de imagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

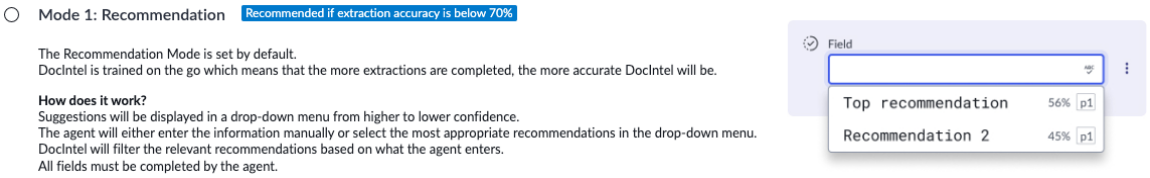
Para obter mais informações sobre as configurações gerais, consulte Configuração da Inteligência para documentos .

Configurar o modo de extração de dados

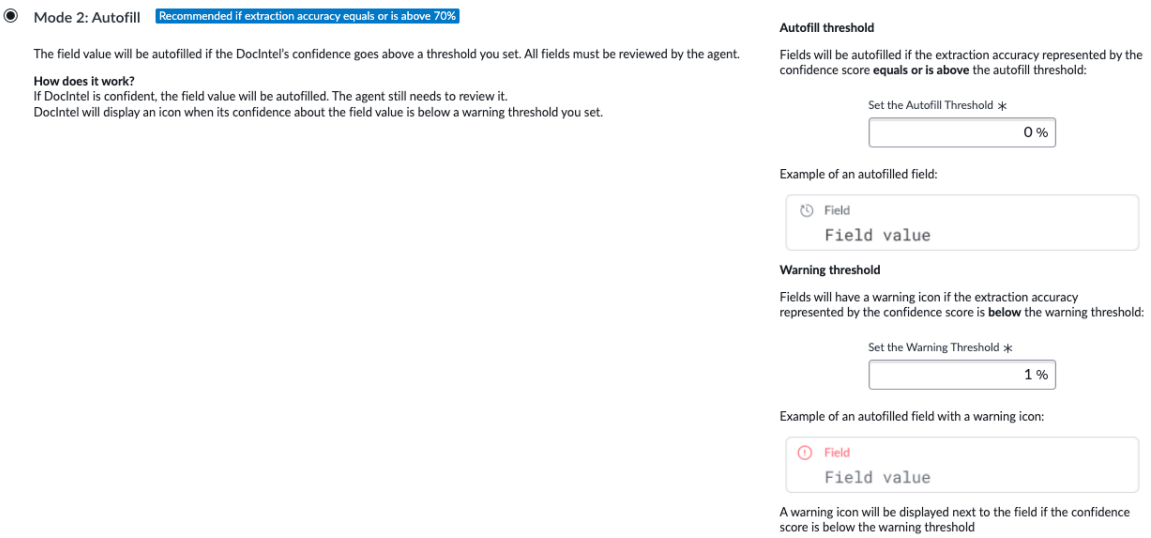
O modo de extração determina como o espaço da Inteligência para documentos lida com os valores extraídos. Dois modos de extração estão disponíveis: Recomendação e Preenchimento automático.

- O modo de recomendação fornece recomendações para os campos extraídos no espaço da Inteligência para documentos. Os agentes podem escolher o valor recomendado para um campo ou inserir um valor manualmente.
- O modo Preenchimento automático adiciona valores aos campos no espaço da Inteligência para documentos se a confiança de extração for maior do que o valor **do Limite de preenchimento automático**.

1. Selecione **Configurações** no cabeçalho do Administrador do DocIntel.
2. Na coluna esquerda da página Configurações, expanda a lista Casos de uso e selecione um caso de uso.
3. Selecione **Modo de extração**.
4. Para usar o modo Recomendação, habilite **o Modo 1: Recomendação**.



5. Para usar o modo Preenchimento automático, habilite **o Modo 2: Preenchimento automático**.
   a. Insira um valor percentual no campo **Definir o limite de preenchimento automático**.
   b. Insira um valor percentual no campo **Definir o limite de aviso**.



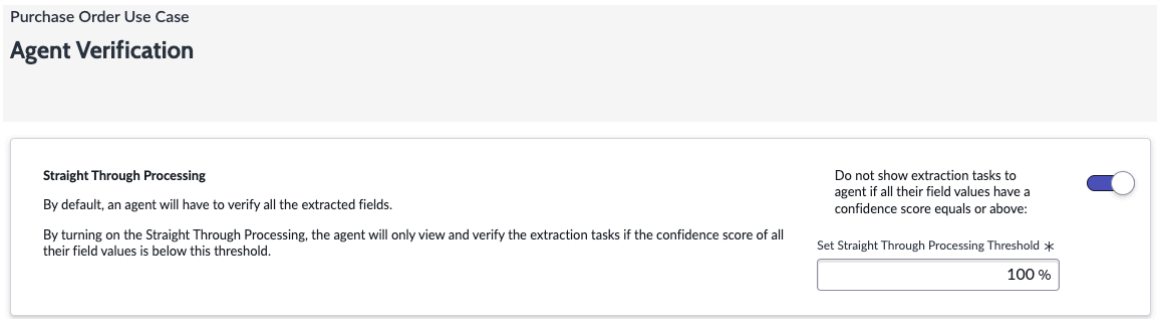
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir a configuração de verificação do agente

Por padrão, os agentes revisam e verificam os campos com valores extraídos de documentos anexados. Você pode habilitar o Processamento direto para preencher automaticamente esses campos com valores extraídos. Quando habilitado, os agentes somente revisam e verificam as tarefas de extração se a pontuação de confiança de todos os valores de campos estiver abaixo do limite definido.

1. Na coluna esquerda da página Configurações, expanda a lista Casos de uso e selecione um caso de uso.
2. Selecione **Verificação do agente**.



3. Se desejar, habilite **o Processamento direto**.
4. Insira um valor percentual no campo **Definir limite de processamento direto**.

Criar um modelo para prever casos semelhantes

Teste e edite o modelo de casos semelhantes pré-treinados para prever semelhanças em casos de atendimento ao cliente e crie um modelo para casos personalizados.

Pré-requisitos

Função necessária: ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

Modelos do sistema de base: a Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente inclui três modelos do sistema de base para prever registros semelhantes para casos:

- Identificador de caso principal
- Casos em aberto semelhantes
- Casos resolvidos semelhantes

Para obter recomendações para um identificador de caso principal que inclui casos principais de proposta e casos principais semelhantes, instale o plug-in Gestão de problemas graves e ative o recurso conforme necessário para obter recomendações. Quando você instala o plug-in Inteligência para tarefas para CSM em sua instância de produção, o plug-in instala e treina automaticamente os casos em aberto semelhantes, casos resolvidos semelhantes e modelos de identificador de caso principal usando seus dados. Esses modelos são implantados automaticamente. Os modelos de caso em aberto semelhante e caso resolvido semelhante mostram previsões sobre ações recomendadas no formulário de caso. No entanto, as recomendações não estão habilitadas para o modelo de identificador de caso principal no sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas para ativar a recomendação de identificador de caso principal

1. Navegar até **Tudo** > **Ações recomendadas** > **Recomendações.**.
2. Selecione **Propor problema grave** no Escopo da aplicação **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Selecione **Atualizar**.

Repita as etapas para **Casos principais semelhantes**.

Nota:

O problema grave proposto e os casos principais semelhantes estão inativos no sistema de base.

Habilitar ações sugeridas no registro da página de caso de linha de frente

Antes de começar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin, next_best_action_author

O componente Ações recomendadas deve ser adicionado à página de registro específica. (Linha de frente ou página de registro padrão do CSM)

Sobre esta tarefa

Para habilitar a guia **Ações sugeridas**, o administrador deve ativar o recurso **Ações recomendadas** em duas páginas específicas: **Página de caso de linha de frente** e **Página de registro padrão do CSM**. Depois de ativados, os agentes podem exibir as recomendações nessas páginas.

Nota: Para a página de registro padrão do CSM, primeiro conecte as ações recomendadas nesta página de registro padrão do CSM e, em seguida, habilite a guia **Ações sugeridas** no UIB por meio da propriedade do componente.

Para habilitar o recurso **Ações sugeridas** no componente Ações recomendadas, siga as seguintes etapas:

1. Navegar até **Tudo**> **Estrutura do Now Experience** >**Experiências**.
2. Selecione a aplicação de UX **CSM/FSM Configurable Workspace**.
3. Selecione **Abrir no Construtor de IU**.
4. Navegue até **Registro** em **Páginas e variantes**.
5. **Página Selecionar caso de linha de frente**.

Nota: Verifique se você está no escopo exato para poder editar.

6. Selecione **Ações recomendadas 1** nas Guias.
7. Na guia Configurar, desative o botão de alternância para **Ocultar ações recomendadas**.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao seguir essas etapas, você ativa com sucesso o recurso Ações recomendadas, permitindo que os agentes exibam sugestões em Recomendações no espaço configurável do CSM/ FSM. Ao abrir um caso, você encontra a seção de recomendações com duas guias: **Pesquisar** e **Ações sugeridas**. As recomendações são exibidas em **Ações sugeridas**.

Habilitar ações recomendadas na página de registro padrão do CSM

1. Navegue até **Todos**.
2. Na caixa de pesquisa, insira sys_ux_screen_condition.list e pressione Enter.
3. Selecione o ícone de filtro, insira **[Screen] [contains] [Recommeded Actions default]** e **[Application] [is] [Recommeded Actions]**e selecione **Executar**.
4. Selecione o link **verdadeiro** em **Ativo**.
5. Na página **Condição da tela de UX** no Script, substitua o valor de retorno por **verdadeiro**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado: ao abrir um caso, a seção de recomendações com duas guias: Pesquisar e Ações sugeridas é exibida. As recomendações são exibidas em Ações sugeridas.

Saiba como Criar um modelo de caso semelhante personalizado, Editar um modeloe Exportar um modelo

Editar um modelo

Edite os modelos de caso que já foram treinados e implantados. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Um modelo de previsão já deve ter sido criado, treinado e implantado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas opções para editar o modelo: exibir os resultados do treinamento atual ou treinar o modelo novamente. Ao editar um modelo pela primeira vez, é exibido um pop-up perguntando qual opção você deseja escolher. Redefinir as preferências de previsão permite que você mude a visibilidade das previsões para os agentes. Retreinar o modelo permite que você selecione novos dados para o treinamento, o que muda as capacidades de previsão do modelo. Embora você possa testar novamente o modelo de previsão, isso não muda suas habilidades de previsão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**.
2. Na lista **Modelos**, selecione o ícone de menu do modelo que você deseja editar e selecione **Editar modelo**.
3. Modifique os campos para obter as previsões exigidas.
4. Selecione **Iniciar treinamento**.
   Uma mensagem de aviso será exibida perguntando se você deseja atualizar e treinar o modelo.
5. Selecione **Retreinar**.
   A nova página de resultados de treinamento é carregada.
6. Selecione o botão **Comparar resultados dos modelos** para mostrar os resultados anteriores e os novos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Salvar e continuar**.
8. Defina as preferências para exibir as previsões ou executá-las em segundo plano.
9. Selecione **Salvar e continuar**.
   A tela **Implantar seu modelo** é carregada e indica as mudanças que você fez em amarelo. Se não quiser implantá-las, selecione **Descartar mudanças**.
10. Revise o modelo e selecione **Reimplantar**.
    Seu modelo atualizado está implantado.

O que Fazer Depois
Veja como Exportar um modelo

Exportar um modelo

Exporte um modelo de Inteligência para tarefas para outra instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou tia_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração**, dependendo da aplicação e do contexto para os quais você deseja exportar.
2. Na lista **Modelos**, selecione o menu de mais opções do modelo que você deseja exportar.
3. Selecione **Exportar modelo**.
   Será aberta uma nova guia com as etapas de autenticação.
4. Selecionar **Permitir**.
   A tela do navegador fica em branco. Para verificar se o download foi bem-sucedido, observe a parte inferior esquerda do navegador e verifique também o local de download para ver se você tem o modelo exportado no computador. Repita este processo para todos os outros modelos de Inteligência para tarefas que você deseja mover para a instância de destino.

Resultados
O navegador baixa o arquivo XML para o seu sistema.

O que Fazer Depois
Você pode usar o arquivo XML para transferir o modelo para outra instância usando conjuntos para atualização. Para saber mais, consulte Conjuntos de atualizações do sistema . Descubra como mover seus modelos treinados de Inteligência para tarefas para uma instância diferente .

Criar um modelo de caso semelhante personalizado

Configure um modelo de treinamento para ajudar a reconhecer semelhanças entre dois tipos de tabelas comparando os campos delas.

O modelo analisa os campos de previsão da tabela de previsão e os campos de treinamento da tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Antes de começar

Função necessária: ml_admin, admin

Sobre esta tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo de semelhança de caso é pré-treinado com um grande conjunto de dados para aprender padrões de comunicação. Você seleciona um conjunto de registros para testar o modelo e exibir os resultados antes da implantação.

Configurar modelo de previsão de casos semelhantes

Use Inteligência para tarefas para CSM para configurar o modelo de previsão de casos semelhantes e treine-o com seus dados para fazer previsões. Acesse os resultados de desempenho do modelo, defina as preferências e o comportamento das previsões e implante o modelo.

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Configuração** para acessar o Console de administração de inteligência para tarefas.
2. No cartão **Sugerir caso semelhante para reduzir o tempo de resolução**, selecione **Configurar modelo**.

Esta ação abre o modelo e exibe as páginas introdutórias. Cada página do modelo tem perguntas que ajudam a selecionar as informações necessárias para criar um modelo eficaz.

Treinar o modelo de similaridade

Treine seu modelo de caso semelhante com dados de treinamento para prever os registros semelhantes, reconhecendo semelhanças entre campos da tabela Caso e tabelas de treinamento. Quando você treina um modelo de aprendizado de máquina, ele analisa os campos de previsão de uma tabela de previsão e os campos de treinamento de uma tabela de treinamento. Ele usa as semelhanças desses campos para prever registros semelhantes.

Você pode selecionar a tabela e os campos que deseja prever, como a tabela e os campos de previsão. Além disso, você pode selecionar as tabelas e os campos que deseja que o modelo use para prever registros semelhantes, como a tabela de treinamento e os campos de treinamento. Selecione essas informações para informar ao modelo o que procurar durante o treinamento.

Nota: Você pode usar as configurações recomendadas ou personalizá-las para atender às suas necessidades.

1. Insira um nome para o modelo.
2. Selecione a **tabela de previsão** que você deseja que o modelo preveja.
3. Selecione **Condições** para escolher um conjunto de registros a ser usado para o treinamento.

   Nota: Elas fornecem os requisitos que um registro deve atender para fazer as previsões. No entanto, essa funcionalidade não é compatível no momento.

4. Selecione os **campos de previsão** que serão usados para prever registros semelhantes.
5. Selecione a **tabela de treinamento** nos dados de treinamento que você deseja que o modelo use para fazer previsões.
6. Selecione **Condições** para escolher um conjunto de registros a ser usado para o treinamento.
7. Selecione os **campos de treinamento** que você deseja que o modelo use para fazer previsões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione o **Idioma** no qual o treinamento é realizado.
9. Selecione a **Frequência de atualização** para decidir com que frequência o treinamento deve ocorrer.
10. Revise o **Número de registros** resultante nos dados do treinamento com base nas condições selecionadas.

    Os registros contabilizados incluem o número de campos, parâmetros e dados que o modelo usa para treinar. Com base nas informações fornecidas e nas condições definidas, o número de registros é atualizado automaticamente. O modelo precisa de, no mínimo, 10.000 registros para um treinamento eficaz. Se o número mínimo não for atingido, tente selecionar condições diferentes. Você também pode clicar no ícone de atualização para atualizar o número.

11. Selecione para reter um modelo manualmente ou defina-o para retreinar automaticamente.
12. Selecione **Iniciar treinamento**.

Avaliação do modelo de semelhança

Avalie os resultados do treinamento do modelo e exiba a amostra de resultados para ver os registros semelhantes previstos para os casos. A revisão dos resultados permite visualizar o desempenho do seu modelo após a implantação. Com base nos resultados da amostra, selecione a preferência de previsão. O modelo tem opções flexíveis. Com base na confidencialidade e nos requisitos de cada registro de caso, você pode realizar as seguintes ações:

- Recomende registros semelhantes para os casos.
- Monitore e execute o modelo de previsão para os casos somente em segundo plano. O administrador pode rastrear as previsões feitas por modelo acessando **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Histórico**.
- Desative as previsões para os casos.

Etapas em Avaliar o modelo de semelhança:

1. Exiba o valor do número na seção **Número estimado de registros usados para treinamento**.
2. Selecione **Exibir amostra de resultados** para ver os registros semelhantes previstos para cada caso.
3. Escolha uma das seguintes opções na lista suspensa **Preferência de previsão** para cada campo.

Opções	Descrição
Recomendações	Mostra as principais recomendações com base nos padrões de semelhança. Os agentes podem optar por aceitar ou rejeitar a recomendação. Você pode configurar o número de valores recomendados usando Ações recomendadas avançadas para CSM. Para obter mais informações, consulte Configurando a aplicação Ações recomendadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Descrição
Desative as previsões	Impede que o modelo execute quaisquer previsões.
Somente monitoramento	Monitora e executa o modelo somente em segundo plano sem fazer previsões no formulário de caso.

4. Selecione **Salvar e continuar**.

Implantar o modelo de semelhança

Implante o modelo de casos semelhantes para prever os registros semelhantes dos casos.

1. Revise suas escolhas nas páginas anteriores e as informações sobre como o modelo foi treinado.
2. Selecione **Implantar** para implantar o modelo.

Um pop-up será exibido confirmando que o modelo foi implantado.

Inteligência preditiva para definições de solução CSM

Use seus registros de instância para criar Customer Service Management soluções específicas.

Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias onde Inteligência preditiva e Customer Service Management estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Definições de solução para Customer Service Management

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Atribuição de caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Grupo de atribuição** da **Descrição resumida**.
Categorização de caso do CSM	Classificação	Prevê o campo **Categoria** da **Descrição resumida**.
Priorização de caso de CSM	Classificação	Prevê o campo **Prioridade** a partir da **Descrição resumida**.
Agrupamento de casos em tópicos	Clustering	Agrupa casos semelhantes em tópicos com base na **Descrição resumida**.
Todos os Casos semelhantes	Semelhança	Recomenda casos semelhantes com base na **descrição resumida** que pode ajudar os agentes de atendimento ao cliente nos processos de investigação e resolução de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de solução para Customer Service Management

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Casos em Aberto Recomendados	Semelhança	Recomenda casos em aberto semelhantes com base na **Descrição resumida**.
Casos resolvidos recomendados	Semelhança	Recomenda casos semelhantes resolvidos com base na **Descrição resumida**.
Detector de problemas graves	Semelhança	Fornece recomendações para problemas graves com base na **descrição resumida**. • Recomenda um ou mais casos principais, se disponíveis. • Caso contrário, recomenda casos semelhantes que não estão vinculados como casos secundários a um caso principal.
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando os campos **Texto**, **Descrição resumida**e **Descrição** de artigos de conhecimento com a **Descrição resumida** do caso de atendimento ao cliente.
Todos os artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Recomenda artigos de conhecimento semelhantes comparando campos na exibição do banco de dados de exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] com a **descrição resumida** do caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de solução para Customer Service Management

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
		Nota: Esta definição de solução é usada no recurso de resposta automática. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.

Regras de negócios para soluções de classificação

Essas regras de negócio se aplicam somente às definições de solução Atribuição de caso CSM, Categorização de caso CSM e Priorização de caso CSM. As regras estão disponíveis somente em instâncias em que Inteligência preditiva e Customer Service Management estão ativos. Crie suas próprias regras de negócio na tabela Caso [sn_customerservice_case] para personalizar os comportamentos de previsão e emissão de relatórios.

Regras de negócios para Customer Service Management

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Previsão baseada em caso padrão	Caso [sn_customerservice_case]	Gera resultados de previsão das soluções Customer Service Management ativas. É executado quando um registro de caso é inserido.
Atualizar resultados de previsão	Caso [sn_customerservice_case]	Atualiza as estatísticas de cobertura e precisão da solução. É executado quando um registro de caso é encerrado.

Informações de upgrade

Se sua instância estiver em execução na versão Kingston e você estiver atualizando para a versão Yokohama:

- Use o modelo de regra de negócio Previsão baseada em caso padrão para criar uma nova regra de negócio. Esta regra inclui uma variável de solução que obtém todas as soluções ativas recuperadas pelo método findActiveSolution(solutionName).
- Em um ambiente de domínio global, use a variável de matriz solutionNames que requer que você forneça explicitamente as soluções que são chamadas pela regra de negócio.
- Em um ambiente separado por domínio, como um ambiente MSP, consulte o código comentado no modelo de regra de negócios para facilitar a personalização.
- O modelo de regra de negócio chama o método applyPredictionForSolution() para prever, independentemente de quaisquer mudanças no valor padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como manter a precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão treinando novamente, modificando ou criando soluções para refletir as mudanças nas condições de negócios. Teste e modifique sua regra de negócio ao longo do tempo para verificar se ela funciona conforme desejado em vários pontos de consumo e personas de usuário.

Informações relacionadas

Caso/recomendação semelhante

Tópicos de caso de tendência

Resolva casos de forma mais eficiente e proativa usando a Inteligência preditiva para identificar clusters de casos com problemas semelhantes e identificar fatores que aumentam o volume de casos. Cada cluster de casos representa um tópico de caso de tendência.

O uso de tópicos de casos de tendências tem os seguintes benefícios:

- Aumente a produtividade do gerente: identifique rapidamente clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e aja para resolvê-los.
- Melhore a experiência do cliente: resolva problemas proativamente analisando padrões nos dados de atendimento ao cliente.
- Melhore a excelência operacional: reduza o backlog de casos em aberto resolvendo casos semelhantes de uma só vez.

Os administradores do sistema treinam definições de solução para agrupar casos semelhantes e identificar casos principais semelhantes para o cluster.

Os gerentes de problemas principais usam listas de tópicos de caso de tendências para analisar o backlog de casos. Usando as listas, eles podem identificar rapidamente todos os casos principais existentes aos quais o backlog pode estar vinculado ou criar um novo caso principal.

Informações de ativação

O recurso de tópicos de casos de tendências requer o plug-in Inteligência preditiva para CSM (com.snc.csm_ml) e o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Informações relacionadas

Configurar tópicos de caso de tendência

Exibir tópicos de caso de tendência

Adicionar tópicos de caso de tendência a casos principais existentes

Criar casos principais para tópicos de caso de tendências

Configurar tópicos de caso de tendência

Treine definições de solução para identificar clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes e encontrar casos principais relacionados aos clusters.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os menus e use os módulos para treinar as definições de solução para identificar tópicos de caso de tendências. Para mais detalhes, consulte Tópicos de caso de tendência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Inteligência preditiva** e, em seguida, **Tudo** > **Semelhança** > **Definições de solução** ou **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Conclua as tarefas a seguir para treinar as definições de solução para tópicos de caso de tendências.

Descrição do campo de definições de solução

Tarefa	Descrição
Treinar a definição da solução de clustering para agrupar automaticamente casos semelhantes em tópicos	Configure uma definição de solução de clustering para agrupar casos semelhantes em grupos.
Treine a definição da solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes	Configure uma definição de solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes para os clusters.

Treinar a definição da solução de clustering para agrupar automaticamente casos semelhantes em tópicos

Para habilitar o agrupamento de casos semelhantes em tópicos, você deve primeiro atualizar e treinar a definição da solução de agrupamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, uma definição de solução de clustering para agrupar grupos de casos em tópicos já está disponível. Uma definição de solução de clustering agrupa registros semelhantes em clusters para que você possa processá-los coletivamente ou identificar padrões.

Você pode modificar os campos, filtros, atualizar a frequência e a frequência de treinamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de clustering, pesquise e selecione a definição da solução Agrupamento de casos em tópicos (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics).
3. No formulário Definição de clustering, verifique os valores de campos padrão.
4. Altere os campos e filtros, conforme necessário.
5. Para alterar a frequência com a qual o modelo de definição de solução de cluster deve ser recriado, edite o campo **Frequência de atualização**.
6. Para alterar a frequência com a qual novos registros serão incluídos no modelo para a definição da solução de cluster, edite o campo **Frequência de treinamento**.
7. Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, exiba a programação para treinar a definição da solução Agrupamento de casos em tópicos.
8. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Abra a definição da solução Agrupamento de casos em tópicos.
10. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.

    Nota: Como alternativa, você pode clicar no link da solução na coluna **Ativo**. No formulário Solução de ML, clique no link relacionado **Mostrar andamento do treinamento** para verificar o andamento da solução de treinamento.

11. Clique na guia **Visualização de cluster**.
    Os clusters que foram formados para a solução fornecida são exibidos em um mapa de árvore em ordem decrescente de tamanho, da parte superior esquerda para a parte inferior direita. Cada nó é colorido de vermelho a verde, dependendo da qualidade do cluster.

Treine a definição da solução de semelhança para encontrar casos principais semelhantes existentes

Para habilitar a localização de casos principais relacionados em um cluster, você deve primeiro atualizar e treinar a definição da solução de semelhança.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, uma definição de solução de semelhança para encontrar casos principais existentes semelhantes em um cluster já está disponível. Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes.

Você pode modificar os campos, filtros, atualizar a frequência e a frequência de treinamento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição de solução do Detector de problemas graves (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .
4. Altere os campos e filtros, conforme necessário.
5. Para alterar a frequência com a qual o modelo de definição de solução de semelhança deve ser recriado, edite o campo **Frequência de atualização**.
6. Para alterar a frequência com a qual novos registros são incluídos no modelo para a definição da solução de semelhança, edite o campo **Frequência de treinamento**.
7. Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, exiba a programação para treinar a definição da solução do Detector de problemas graves.
8. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
9. Abra a definição de solução do Detector de problemas graves.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**.

    Nota: Como alternativa, você pode clicar no link da solução na coluna **Ativo**. No formulário Solução de ML, clique no link relacionado **Mostrar andamento do treinamento** para verificar o andamento da solução de treinamento.

Recomendações de casos semelhantes

O recurso de recomendação de casos semelhantes permite que os agentes de atendimento ao cliente encontrem facilmente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre um caso atual. Este recurso também pode fornecer recomendações sobre casos que podem estar relacionados a problemas graves.

O recurso de recomendação de caso semelhante usa os seguintes componentes:

Recursos de pesquisa adicionais para pesquisa contextual

Recursos de pesquisa adicionais são fornecidos para pesquisa contextual. Esses recursos adicionais permitem que os agentes de atendimento ao cliente pesquisem casos em aberto ou resolvidos para obter informações relacionadas ao caso atual.

Inteligência preditiva definições de solução de semelhança

Vários dos recursos de pesquisa adicionais têm uma definição de solução de semelhança de aprendizado de máquina (ML) associada. Esses recursos adicionais executam uma pesquisa contextual com base na descrição resumida do caso e retornam uma lista de registros semelhantes.

Inteligência preditiva no Espaço do agente

Inteligência preditiva pode fornecer aos agentes uma lista de casos semelhantes ao caso atual. Esses casos semelhantes podem fornecer detalhes úteis ou informações de resolução para o caso atual. Inteligência preditiva também pode fornecer recomendações sobre possíveis problemas graves e casos principais.

Com o recurso de caso/recomendação semelhante, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Encontre casos semelhantes ao caso atual.
- Copia anotações de resolução e códigos de casos resolvidos para o caso atual.
- Vincule o caso atual a um caso semelhante.
- Exibir uma lista de casos em aberto semelhantes ao caso atual e enviar o caso atual como um candidato a caso principal.
- Exibir um ou mais casos principais semelhantes e vincular o caso atual como secundário a um caso principal.

Os gerentes de problemas principais podem pesquisar casos semelhantes a um caso principal e adicioná-los como casos secundários.

Como usar o recurso no Espaço do agente e na interface da plataforma

Com o Espaço do agente, os agentes podem:

- Realize uma pesquisa em Inteligência preditiva usando os recursos de pesquisa adicionais.
- Crie um link do caso atual para um caso selecionado nos resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Copiar informações de resolução de um caso selecionado para o caso atual. Isso inclui o código de resolução e as anotações de resolução (o agente deve salvar o caso).
- Exibir uma lista de casos semelhantes que não incluem casos principais. Esta é uma maneira de ver que o caso atual pode ser um candidato a caso principal.
- Exibir uma lista de casos semelhantes que incluem um ou mais casos principais. Os casos principais são exibidos primeiro na lista de resultados. Os agentes podem usar uma ação disponível para adicionar o caso atual como secundário de um caso principal.

Com a interface da plataforma, os agentes podem:

- Realize uma pesquisa na seção Resultados da pesquisa relacionada no formulário Caso usando os recursos de pesquisa adicionais. Os agentes podem selecionar esses recursos adicionais em uma lista pelo campo **Pesquisa relacionada**.
- Crie um link do caso atual para um caso selecionado nos resultados da pesquisa.

Plug-ins

A configuração do recurso de caso/recomendação semelhante está incluída no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).

O recurso de caso/recomendação semelhante tem uma dependência do plug-in Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search). Ative o plug-in Pesquisa contextual para usar a pesquisa contextual e os recursos de pesquisa adicionais.

Para usar casos/recomendações semelhantes com os seguintes recursos, ative os plug-ins associados:

- Gestão de problemas graves - ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)
- Inteligência preditiva – ativa o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)
- Gestão de problemas - ative a Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model)

Informações relacionadas

Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management

Recursos de pesquisa adicionais

O recurso de recomendação de caso semelhante usa recursos de pesquisa adicionais, que são configurados usando a aplicação Pesquisa contextual.

Navegar até **Pesquisa contextual** > **Recursos Adicionais** para exibir a lista Recursos de pesquisa (exibição Recursos adicionais). Dois tipos de recursos de pesquisa adicionais estão disponíveis: Tabela e Inteligência preditiva Semelhança.

Recursos de tabela

Os recursos de pesquisa adicionais do tipo **Tabela** são baseados em uma tabela selecionada e têm condições específicas que devem ser atendidas para que um registro seja incluído nos resultados da pesquisa.

Os seguintes recursos de pesquisa adicionais **da tabela** estão incluídos com o plug-in Atendimento ao cliente:

- Casos Resolvidos
- Problemas Principais em Aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes recursos de pesquisa adicionais **da tabela** estão incluídos com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - modelo de estado:

- Problemas abertos
- Problemas resolvidos

Recursos de pesquisa adicionais do tipo de tabela

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
Casos Resolvidos	Caso	Retorna uma lista de casos criados nos últimos seis meses que têm um estado de resolvido ou encerrado e o código de resolução é um dos seguintes: • Resolvido - Corrigido pelo suporte/guia fornecido • Corrigido pelo fechamento do PRB relacionado • Solução alternativa fornecida com base em PRB em aberto Ações disponíveis: • **Link para o caso**: o caso atual se torna secundário do caso selecionado nos resultados da pesquisa. • **Copiar informações de resolução**: copia as anotações de resolução e o código de resolução do caso selecionado para o caso atual.
Problemas Principais em Aberto	Caso	Retorna uma lista de casos principais em aberto. Ações disponíveis: **Link para o caso**: o caso atual se torna secundário do caso selecionado nos resultados da pesquisa.
Problemas abertos	Problema	Retorna uma lista de problemas em aberto. Ações disponíveis: **Link para o caso**: adiciona o registro selecionado como a referência do problema no caso atual.
Problemas resolvidos	Problema	Retorna uma lista de problemas que têm um estado de Resolvido ou Encerrado. Ações disponíveis: **Link para o caso**: adiciona o registro selecionado como a referência do problema no caso atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva Recursos de semelhança

Recursos de pesquisa adicionais do tipo Inteligência preditiva Semelhança estão associados a uma definição de solução de semelhança de Aprendizado de Máquina (ML). Os recursos de pesquisa desse tipo exigem o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml). Os recursos listados na tabela a seguir estão incluídos com o plug-in Inteligência preditiva.

Além da definição de solução de semelhança associada, Inteligência preditiva os recursos de semelhança podem ter propriedades configuradas. Essas propriedades identificam as condições que devem ser atendidas para que os casos sejam incluídos nos resultados da pesquisa.

Inteligência preditiva Recursos de pesquisa adicionais do tipo de semelhança

Recurso Adicional	Tabela	Descrição
Casos resolvidos recomendados	Caso	Retorna uma lista de casos semelhantes resolvidos criados nos últimos seis meses. Associado à definição de solução de semelhança de Casos resolvidos recomendados.
Casos em Aberto Recomendados	Caso	Retorna uma lista de casos semelhantes em aberto criados nos últimos seis meses. Associado à definição da solução de semelhança de Casos em aberto recomendados.
Todos os Casos semelhantes	Caso	Retorna uma lista de todos os casos semelhantes criados nos últimos seis meses. Associado à definição de solução de semelhança de Todos os casos semelhantes.

Tradução automática

Recomendações de assistência ao agente para casos principais

As recomendações de assistência do agente para casos principais são usadas para recomendar casos principais.

A assistência do agente fornece uma recomendação para cada um dos dois principais cenários de caso:

- Caso principal encontrado: retorna uma lista com um ou mais casos principais criados no intervalo de tempo indicado na definição da solução que são semelhantes ao caso atual. Os casos são listados por pontuação de semelhança. O intervalo de tempo padrão está definido para o início de ontem.

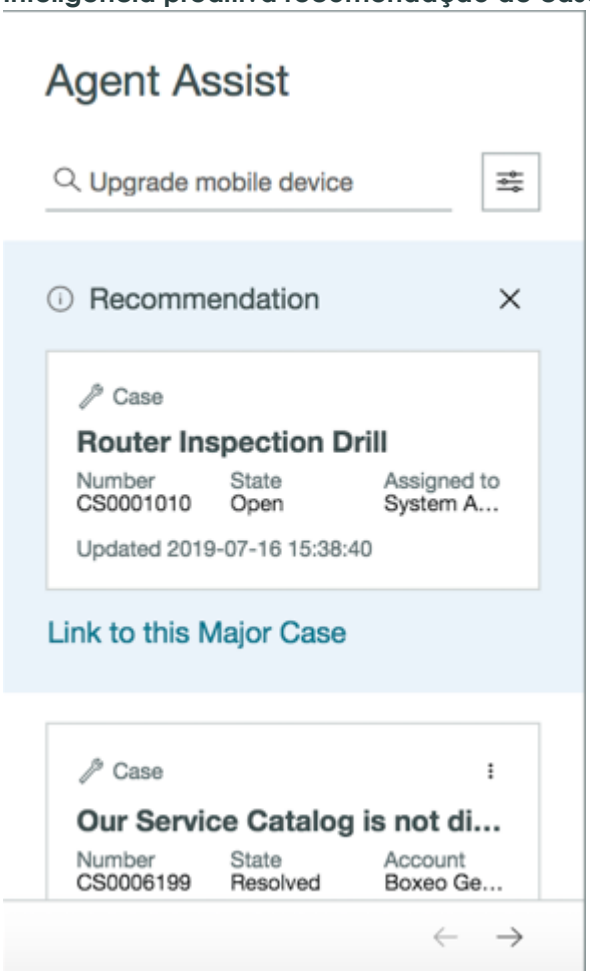
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhum caso principal encontrado: retorna uma recomendação com base no número de casos criados no intervalo de tempo indicado na definição da solução que é semelhante ao caso atual (não inclui casos principais). O intervalo de tempo padrão está definido para o início de ontem.

Para configurar o intervalo de tempo do limite de definição da solução, consulte Atualizar seu limite de pontuação de semelhança .

Se as recomendações de assistência do agente de caso principal encontrarem um ou mais casos principais semelhantes ao caso atual, a guia Inteligência preditiva exibirá esses casos classificados por pontuação de semelhança. O caso com a pontuação mais alta é realçado com uma caixa branca e o título **Caso principal** e inclui uma ação do usuário para vincular o caso atual ao caso principal.

Inteligência preditiva recomendação de caso principal

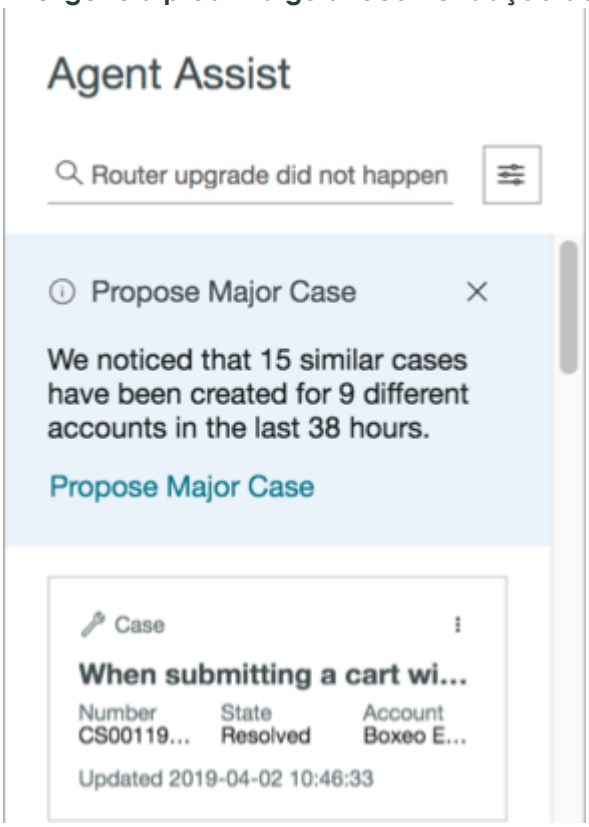


Se as recomendações de assistência do agente de caso principal encontrarem casos semelhantes ao caso atual, mas não casos principais, a guia Inteligência preditiva exibirá uma recomendação realçada com uma caixa azul. Inclui a opção de propor o caso atual como candidato a caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva guia recomendação de caso semelhante



As recomendações de assistência ao agente para casos principais:

- Usa a definição de solução de ML de recomendações de assistência do agente de caso principal.
- Inclui algumas propriedades que fornecem aos clientes opções de personalização, como o título da recomendação e a mensagem que aparecem na guia Inteligência preditiva.
- Inclui a definição de tendência **de caso principal em potencial**.

  Esta definição define o limite para:

  - Encontrar o número de contas distintas às quais os casos devem pertencer para uma recomendação de problema grave. O valor padrão é 3.
  - O número de casos semelhantes que devem ser retornados pela definição de solução para uma recomendação de problema grave usando um script. O valor padrão é 10.

Definições da solução de similaridade

O recurso de recomendação de caso semelhante usa várias definições de solução Inteligência preditiva para modelos de semelhança.

Navegar até **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**. As seguintes definições de solução são fornecidas com o recurso de caso/recomendação semelhante.

- Todos os casos semelhantes (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Casos resolvidos recomendados (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- Casos em aberto recomendados (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Detector de problemas graves (ml_sn_global_major_issue_detector)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários dos recursos adicionais de pesquisa contextual usados pelo recurso de recomendação/caso semelhante estão associados a essas definições de solução. Os agentes podem selecionar esses recursos de pesquisa e acessar os casos retornados por essas definições de solução de semelhança.

Informações relacionadas

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Ações de usuário de caso semelhante

Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de problemas graves podem usar o recurso de recomendação de casos semelhantes para vincular casos, copiar informações de resolução, propor candidatos a casos principais e adicionar casos a casos principais existentes.

Ações e resultados do usuário

Ação do Usuário	Descrição	Ação de IU	Resultado
O agente de atendimento ao cliente pode vincular o caso atual a um caso semelhante	• **Espaço do agente**: a guia Inteligência preditiva mostra uma lista de casos semelhantes ordenados pela pontuação de semelhança. • **Plataforma**: a seção Resultados da pesquisa relacionada do formulário de caso mostra uma lista de casos semelhantes ordenados pela pontuação de semelhança.	• Espaço do agente: selecione o menu Mais ações de IU e selecione **Vincular ao caso**. • Plataforma: selecione o caso desejado na lista de resultados da pesquisa e escolha **Vincular ao caso**.	O caso atual está vinculado como secundário do caso semelhante.
O agente de atendimento ao cliente pode copiar informações de resolução de um caso resolvido para o caso atual	**Espaço do agente**: a guia Inteligência preditiva mostra uma lista de casos semelhantes resolvidos ordenados pela pontuação de semelhança.	Espaço do agente: selecione o menu Mais ações de IU e selecione **Copiar resolução**.	Copia o código de resolução e as anotações de resolução do caso semelhante ao caso atual. **Nota:** Certifique-se de salvar o registro de caso atual.
O agente de atendimento ao cliente pode propor um candidato a caso principal	**Espaço do agente**: a guia Inteligência preditiva mostra uma recomendação de problema grave	Espaço do agente: selecione o link **Propor caso principal**.	O caso atual é proposto como um problema principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações e resultados do usuário

Ação do Usuário	Descrição	Ação de IU	Resultado
Nota: A definição da solução de semelhança do Detector de problemas graves deve estar ativa.	com a seguinte mensagem: "Observamos que (x) casos semelhantes foram criados para (y) contas diferentes nas últimas (z) horas. Propor isso como um problema importante?"		
O gerente de problemas graves pode associar o caso atual a um caso principal **Nota:** A definição da solução de semelhança do Detector de problemas graves deve estar ativa.	**Espaço do agente**: a guia Inteligência preditiva lista um ou mais casos principais semelhantes ao caso atual, classificados por pontuação de semelhança.	Espaço do agente: selecione o menu Mais ações de IU e escolha **Vincular a este problema principal**.	O caso atual é adicionado como secundário ao caso principal.

Informações relacionadas

Soluções de semelhança

Tempo estimado para resolver um caso

O aprendizado de máquina no Customer Service Management ajuda na resolução de casos, prevendo o tempo estimado para resolver um caso.

O aprendizado de máquina prevê o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base em atributos de um caso, como sua descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição. Para obter mais informações sobre como configurar a definição de regressão de aprendizado de máquina para ETTR, consulte Configurar o tempo estimado padrão para resolver uma definição de regressão de caso.

Ativação

Este recurso está disponível com a ativação do plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.sn_csm_ml). Para obter mais informações, consulte Instalação da Inteligência preditiva .

Os agentes devem ativar o **tempo de resolução** do componente da faixa de opções, que exibe o ETTR, para exibi-lo no CSM Espaço do agente ou no CSM Configurable Workspace. Para obter mais informações, consulte Exibir o tempo para resolver o componente da faixa de opções e Tempo estimado de resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir configurações de tempo estimado para resolver valores

Após a atualização, defina algumas configurações para exibir a coluna **Tempo de resolução do valor numérico** no relatório de caso para casos mais antigos e determinar as informações que são exibidas.

Antes de Iniciar
Você deve ter um tempo estimado padrão treinado para resolver uma solução de regressão de caso. Para obter mais informações, consulte Configurar o tempo estimado padrão para resolver uma definição de regressão de caso.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Corrigir Script**.
2. Selecione o script de correção **Preencher valores numéricos de TTR**.
3. Opcional: Modifique os valores de parâmetro padrão.
   - *LookBackPeriodInMonths*: o número de casos a serem examinados nos últimos meses. O valor padrão é 15 meses.
   - *report.setLimit*: o número máximo de registros a serem examinados. O valor padrão é 150.000.
4. Clique em **Executar script de correção** para preencher os valores de tempo estimado necessários para resolver casos mais antigos.
5. Execute o script na tela ou em segundo plano.
   - Para exibir o script em execução na tela, clique em **Prosseguir**.
   - Para executar o script em segundo plano, clique em **Prosseguir em segundo plano**.

Configurar o tempo estimado padrão para resolver uma definição de regressão de caso

A definição de regressão Tempo estimado para resolver um caso está disponível por padrão. Você pode modificar os valores padrão dos campos de caso, a linha do tempo do caso e a frequência de treinamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A definição de Tempo estimado para resolver um caso está disponível por padrão. Você pode treinar esta definição disponível para concluir uma solução e fazer previsões. Você pode alterar algumas das configurações padrão, como os campos, um filtro e a frequência de treinamento. Para obter mais informações sobre como criar e treinar uma solução, consulte o seguinte.

Crie e treine uma solução de regressão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Definições de solução**.
2. Clique em **Tempo estimado para resolver um caso**.
   Na tela Definição de regressão, o campo **Tabela** é preenchido automaticamente com a tabela Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]. O campo **Campo de saída** é preenchido automaticamente com o tempo necessário para resolver um caso em segundos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você tiver atualizado, será necessário executar um script de correção para mostrar a coluna **Tempo de resolução de valor numérico** para exibir valores para casos mais antigos. Para obter mais informações, consulte Definir configurações de tempo estimado para resolver valores.

3. Para editar, adicionar ou excluir atributos de caso, modifique os valores padrão no campo **Campos**.
   Os atributos de caso padrão são Descrição resumida, Categoria, Grupo de atribuição, Atribuído a, Prioridade, Produto, Canal, Conta, Serviço, Contato, Contrato e Descrição. Esses detalhes são obtidos do registro do caso.
4. Edite o campo **Filtro** se quiser modificar o número de casos a serem examinados nos últimos meses.
   O valor padrão é 15 meses.
5. Edite o campo **Frequência de treinamento** se quiser modificar a frequência de treinamento.
   O valor padrão é a cada 30 dias.
6. Atualize as mudanças feitas ou atualize e treine novamente a solução.
   - Para atualizar as mudanças feitas, clique em **Atualizar**.
   - Para atualizar e retreinar a solução, clique em **Atualizar e retreinar**.

Exibir o tempo para resolver o componente da faixa de opções

Ative o **cartão de experiência do ETTR** para que você possa exibir o tempo de resolução do componente da faixa de opções em seus espaços do CSM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O componente da faixa Tempo de resolução está disponível por padrão e pode ser exibido no CSM Espaço do agente e no CSM Configurable Workspace. Você deve ativar o componente no CSM Espaço do agente antes de ativá-lo no CSM Configurable Workspace.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Configurações da faixa do espaço**.
2. Selecione qualquer registro que tenha o valor da tabela **Caso [sn_customerservice_case]**.
3. Aumente ou diminua os valores na coluna de largura para tornar a largura total combinada de todos os componentes para 12 ou menos.

   Nota: Se o total já exceder 12, diminua os valores dos outros componentes antes de modificar o valor do **Cartão de experiência ETTR**.

4. Selecione **Cartão de experiência do ETTR**.
5. Selecione **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na seção de formulário **Atributos do componente da faixa de opções**, modifique componentes como o **título do cartão** e **a mensagem informativa** conforme necessário.

Nota:

- Você pode ver que o nome da solução está preenchido previamente com o nome padrão.
- O mesmo procedimento se aplica para ativar o **cartão de experiência ETTR** no espaço configurável do CSM. Você deve ativar o **cartão de experiência do ETTR** no Espaço do agente do CSM antes de ativá-lo no Espaço configurável do CSM. Navegar até **Estrutura de experiência do usuário** > **Definições de configuração da faixa de opções** e ative. A seção **Atributos do componente da faixa de opções** é não disponível para modificação.

Inteligência preditiva para gestão de casos

Ajude os agentes na criação de casos exigindo um mínimo de informações, como a descrição resumida, e prevendo valores para a categoria, prioridade e grupo de atribuição.

No Espaço do agente ou na interface da plataforma, os agentes podem usar esse recurso ao criar casos fornecendo a descrição resumida. Com base nas informações inseridas no campo **Descrição resumida**, o recurso Inteligência preditiva prevê a categoria, a prioridade e o grupo de atribuição e encaminha o caso para a fila correta.

Plug-in

O plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) fornece capacidades de Inteligência preditiva para Customer Service Management. Este plug-in permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados no CSM. Este plug-in requer:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml)

O plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management é ativado automaticamente para novos clientes da Orlando. Os clientes existentes que estão atualizando para a versão Orlando devem ativar manualmente este plug-in.

Definições de solução

Inteligência preditiva inclui as seguintes definições de solução para gestão de casos:

- Categorização de caso do CSM
- Atribuição de caso de CSM
- Priorização de caso de CSM

Uma definição de solução prevê um ou mais campos de saída com base em um campo de entrada configurado. Pelo menos uma definição de solução deve estar ativa para usar Inteligência preditiva com Customer Service Management.

Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio

Inteligência preditiva também inclui regras de negócio para Customer Service Management:

- Previsão baseada em caso padrão
- Atualizar resultados de previsão

Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Pontos de extensão

O recurso Inteligência preditiva para Customer Service Management inclui o ponto de extensão **CSMPredictionService**. Este ponto de extensão contém um método que retorna as seguintes informações:

- A lista de definições de solução que são usadas para prever valores de campo durante a criação de caso.
- O tratamento dos campos previstos com base nos valores dos campos de entrada.

O administrador do sistema pode usar este ponto de extensão para personalizar as definições de solução.

Configurar Inteligência preditiva para gestão de casos

Ative o plug-in Inteligência preditiva e habilite a propriedade do sistema relacionada e o client script para usar Inteligência preditiva com Customer Service Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml).
2. Habilite a propriedade **Habilitar/Desabilitar a previsão para o caso** (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*).
   a. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades.**
   b. Habilite a caixa de seleção **Habilitar/desabilitar a previsão do caso**.
   c. Clique em **Salvar**.
3. Habilite o client script **Prever valores de caso**.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de cliente**.
   b. Clique em **Prever valores de caso** na lista Scripts de cliente.
   c. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   d. Clique em **Atualizar**.

Use Inteligência preditiva para gestão de casos

Os agentes podem usar Inteligência preditiva para prever valores para campos configurados ao criar um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso, o recurso Inteligência preditiva prevê valores para os campos configurados com base na descrição resumida.

Nota: Se você atualizar o caso, os valores desses campos não serão previstos novamente.

Procedimento
1. Criar um caso.
2. Insira informações no campo **Descrição resumida** e, em seguida, tabule para o próximo campo.

   Com base nessas informações, o sistema prevê os valores dos campos **Prioridade**, **Grupo de atribuição**e **Categoria**.

   Nota: Se o sistema não puder prever valores com base na descrição resumida, esses campos permanecerão vazios.

3. Opcional: Altere os valores nos campos previstos, se necessário, ou insira valores para campos em que Inteligência preditiva ignorou a previsão.
   O sistema não substitui os valores inseridos pelo usuário nos campos previstos.

Atualizar casos com previsões de campo ausentes

Exiba a lista de casos em aberto para os quais a previsão de categoria, prioridade ou grupo de atribuição foi ignorada pelo recurso Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Caso Inteligência preditiva não possa prever um ou mais atributos de caso para um caso, os agentes e administradores de atendimento ao cliente poderão atualizar essas informações depois que um caso for criado. Por exemplo, a descrição resumida pode não incluir detalhes suficientes para fazer uma previsão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Casos ignorados pela Inteligência preditiva**.
2. Selecione um caso na lista.
3. Forneça as informações ausentes e clique em **Atualizar**.

Configurar notificações de resposta automática

Configure o recurso de resposta automática para compartilhar conteúdo relevante em notificações por e-mail para casos de desvio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você instala e ativa o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml), os seguintes plug-ins relacionados também são ativados:

- Plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml)
- Script de notificação por e-mail para plug-in de resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

Você também pode configurar o recurso de resposta automática para tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar resposta automática para tarefas diferentes de casos.

Procedimento

1. Siga as etapas neste link: Habilitar resposta automática.
2. Siga as etapas neste link: Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.
3. Opcional: Siga as etapas neste link: Configure o contexto de pesquisa para resposta automática.
4. Opcional: Siga as etapas neste link: Limitar o número de artigos em notificações de resposta automática para casos.
5. Opcional: Siga as etapas neste link: Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

   Nota: Por padrão, todos os artigos de conhecimento exibidos nos últimos 30 dias pelo usuário não são incluídos na notificação por e-mail. Você pode usar o ponto de extensão `getViewedContent` para modificar o filtro pela duração do último conteúdo exibido.

6. Opcional: Siga as etapas neste link: Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática.
7. Opcional: Siga as etapas neste link: Incluir casos registrados usando canais de comunicação especificados em notificações de resposta automática.
8. Opcional: Siga as etapas neste link: Incluir artigos de conhecimento de portais personalizados em notificações de resposta automática.

   Nota: Quando você configura o recurso de resposta automática para usar um portal personalizado, a configuração padrão do portal de atendimento ao cliente e do portal de atendimento ao consumidor não é usada. Certifique-se de usar esta configuração quando tiver seu próprio portal personalizado e não quiser usar o portal de atendimento ao cliente ou o portal de atendimento ao consumidor.

Informações relacionadas

Como usar o Respondente automático para desvios de caso

Habilitar resposta automática

Habilite o recurso de resposta automática para incluir conteúdo sugerido para casos de desvio em notificações por e-mail.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na seção Recomendações de resposta automática, marque a caixa de seleção da propriedade **Habilitar recomendações de resposta automática** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Clique em **Salvar**.

Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática

Atualize e treine uma definição de solução de semelhança para habilitar o recurso de resposta automática para sugerir conteúdo comparando a descrição resumida de um caso de atendimento ao cliente com as de artigos de conhecimento existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. A solução de semelhança de artigos de conhecimento semelhantes seleciona artigos de conhecimento para casos de atendimento ao cliente a partir das bases de conhecimento predefinidas no portal de atendimento ao consumidor e no portal de atendimento ao cliente. Para selecionar artigos de conhecimento de qualquer base de conhecimento personalizada em um portal ou de uma base de conhecimento em qualquer portal personalizado, você deve modificar esta solução de semelhança.

Para que uma solução de semelhança funcione corretamente, a tabela Conhecimento [kb_knowledge] na exibição do banco de dados Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] deve ter pelo menos o número necessário de registros definidos na configuração da sua instância ServiceNow. O número mínimo padrão necessário é 10.000.

Se o plug-in Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced) estiver ativado, as tabelas de modelos de artigo de conhecimento (como Perguntas frequentes, Como fazer, O que é, Artigo KCS) também serão adicionadas à exibição do banco de dados de Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view]. Para que uma solução de semelhança mostre resultados de cada tipo de modelo, cada uma das tabelas do tipo de modelo deve ter pelo menos o número necessário de registros. Se uma tabela não tiver o número necessário de registros, talvez você não veja os resultados dessa tabela. Para obter mais informações, consulte Suporte a exibição de banco de dados para Inteligência preditiva .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes Todos (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para artigos de conhecimento.

Nota: Se o escopo da aplicação não estiver definido como a aplicação Atendimento ao cliente, você não poderá editar o formulário e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua solução de semelhança.
Corpus de palavras	Define quais artigos de conhecimento e casos são selecionados. Por padrão, o corpus de palavras **Todos os artigos e casos** está disponível para pesquisar artigos de conhecimento semelhantes a uma descrição resumida de caso de atendimento ao cliente. **Nota:** Modifique o corpus de palavras para usar a base de conhecimento definida para o seu portal. Se você definiu tabelas personalizadas para artigos de conhecimento e modelos de artigo, deverá incluir seus campos no conteúdo do corpus de palavras. Para obter mais informações sobre o corpus de palavras e o conteúdo do corpus de palavras, consulte Criar um corpus de palavras .
Tabela	Exibição de tabela ou banco de dados que contém os registros de artigos de conhecimento. Defina o valor como a exibição do banco de dados de exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view], a menos que você use uma tabela ou exibição de banco de dados diferente para armazenar artigos de conhecimento. Esta exibição de banco de dados une as tabelas Conhecimento [kb_knowledge], O que é [kb_template_what_is], Como fazer [kb_template_how_to], Perguntas frequentes [kb_template_faq] e Artigo do KCS [kb_template_kcs] para exibir todos os campos em um artigo de conhecimento. Depois de atribuir um valor de tabela, o número de registros que correspondem às condições do filtro é exibido como um link. **Nota:** As tabelas O que é [kb_template_what_is], Como fazer [kb_template_how_to], Perguntas frequentes [kb_template_faq] e Artigo do KCS [kb_template_kcs] estarão disponíveis somente se o plug-in Gestão de conhecimento avançada estiver ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Gestão de conhecimento avançada .
Campos	Campos da exibição do banco de dados de Exibição de conhecimento [sn_customerservice_knowledge_view] selecionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	para comparação de semelhança com a descrição resumida do caso. Os campos devem ser iguais aos campos definidos para o conteúdo do corpus do Word.
Filtro	Condições de filtro aplicadas na exibição do banco de dados para filtrar registros de artigos de conhecimento para de resposta automática recomendações. Clique em **Adicionar condição de filtro** para aplicar condições aos registros de campo que você está usando como base para recuperar seus resultados de semelhança. Por exemplo, para o portal de atendimento ao cliente, você definiria uma condição de filtro **[Fluxo de trabalho] [é] [Publicado] E [Base de conhecimento] é [Atendimento ao cliente]**. Para um portal personalizado, selecione a base de conhecimento do portal personalizado na condição **[Base de conhecimento]**.
Tabela de Teste	Tabela que contém os registros de casos que você deseja comparar com os registros de artigos de conhecimento. Defina o valor para a tabela Caso [sn_customerservice_case], a menos que você use uma tabela diferente para armazenar registros de caso.
Campos de Testes	Campos do caso selecionado para correspondência de semelhança com campos de artigo de conhecimento. Por padrão, o campo de descrição resumida de um caso de atendimento ao cliente é usado para a correspondência de semelhança com os campos de artigo de conhecimento.
Idioma de Processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** é exibida por padrão.
Frequência de Treinamento	Frequência com a qual o modelo para a definição da solução de semelhança deve ser treinado novamente.
Frequência de Atualização	Frequência em que novos registros devem ser incluídos no modelo para definição de solução de semelhança.

Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Na lista relacionada Programação de solicitação de treinamento, atualize a programação para treinar a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes Todos.
   Por padrão, a programação da solicitação de treinamento é **Periodicamente** e é executada a cada 30 dias.
5. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
6. Abra a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes Todos (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles) e, na lista relacionada Soluções ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**. Quando **o Andamento** é 100%, na lista relacionada Soluções de ML, você pode incluir mais conteúdo útil na notificação de resposta automática revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança e atualizando o valor do limite de pontuação de semelhança.
7. Opcional: Atualize o limite da pontuação de semelhança.

   a. Na coluna **Ativo**, clique no link da solução.

   b. Revise os exemplos de semelhança clicando no link relacionado **Exemplos de semelhança** no formulário da Solução de ML.
   Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução .

   c. Na lista relacionada Estatísticas da solução no formulário Solução de ML, insira o valor necessário no campo **Limite de pontuação de semelhança**, clique com o botão direito do mouse no formulário de Solução de ML e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Atualização do limite da pontuação de semelhança .

Resultados
Quando a solução é concluída, os artigos de conhecimento semelhantes aos campos selecionados para um caso de atendimento ao cliente são enviados como de resposta automática recomendações.

Informações relacionadas

Modelos de artigo de conhecimento

Configurando o contexto de pesquisa para resposta automática

Você pode configurar o contexto de pesquisa predefinido para casos de atendimento ao cliente para incluir recursos de pesquisa relevantes em de resposta automática notificações por e-mail.

O plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) inclui o contexto de pesquisa predefinido **da base de conhecimento do autorrespondente de e-mail do caso** para casos de atendimento ao cliente configurados para uso no recurso de resposta automática. Este contexto de pesquisa usa o pesquisador predefinido de artigos de conhecimento que fornece artigos de conhecimento como resultados de pesquisa.

Por padrão, o contexto de pesquisa **da base de conhecimento do e-mail do caso** inclui resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva. Você pode editar este contexto de pesquisa para incluir recursos adicionais. Para obter mais informações, consulte Definir um contexto de pesquisa .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para fornecer outras recomendações relevantes para resolver um caso de atendimento ao cliente quando os resultados da Inteligência preditiva forem insuficientes ou indisponíveis, você também pode habilitar as recomendações de pesquisa de texto na notificação por e-mail de resposta automática. Para obter mais informações, consulte Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática.

Limitar o número de artigos em notificações de resposta automática para casos

Envie os artigos de conhecimento mais relevantes em de resposta automática notificações para casos de atendimento ao cliente, limitando o número de artigos de conhecimento incluídos.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Atendimento ao cliente usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Pesquisar `caso [sn_customerservice_case]`.
3. Clique no link **Caso [sn_customerservice_case]** na coluna **Nome** correspondente à linha que contém o contexto de pesquisa **da Base de conhecimento do autorresponder do e-mail do caso**.
4. Na lista relacionada Configurações de e-mail, clique duas vezes no valor na coluna Limite da linha **Recomendações de respondente automático de caso**.
5. Insira o número máximo de artigos de conhecimento que você deseja incluir nas notificações por e-mail de resposta automática para casos de atendimento ao cliente e clique no ícone Salvar ( ).
   O valor limite máximo permitido é 20. Se você inserir um valor limite superior a 20, a notificação por e-mail de resposta automática incluirá até 20 artigos somente.
6. No formulário Configuração de tabela, clique em **Atualizar**.

Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática

Use pontos de extensão com script para incluir os resultados da pesquisa contextual avançada em notificações por e-mail para conteúdo sugerido pelo recurso de resposta automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual (com.snc.adv_cxs_results_email_script) instala o script `csm_AdvancedEmailSearchResults`, a inclusão de script `CSMAdvancedEmailSearchResults` e os pontos de extensão `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.

O script `csm_AdvancedEmailSearchResults` é pré-configurado para o portal de atendimento ao cliente e o portal de atendimento ao consumidor.

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e clique em **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint**.
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar os pontos de extensão `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint`.
   - Modifique o script existente acessando a lista relacionada Implementações e clicando em **CaseAutoresponder**.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script.
4. Modifique o script para usar os pontos de extensão disponíveis por meio da inclusão de script `CSMAdvancedEmailSearchResults`.

   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Configuração para implementação de diferentes pontos de extensão

Configuração	Implementação
Inclua um portal personalizado e pesquise artigos de conhecimento na base de conhecimento associada ao portal personalizado. **Nota:** Aplica-se somente a tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.	Modifique o ponto de extensão `updateSearchRequestConfig` para incluir o portal personalizado para suas tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.
Filtrar o conteúdo pela duração do último conteúdo exibido.	Modifique o ponto de extensão `getViewedContent` inserindo a duração do último conteúdo exibido em dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Implementação
	Nota: Por padrão, todos os artigos de conhecimento exibidos nos últimos 30 dias pelo usuário não são incluídos na notificação por e-mail.
Defina o layout das notificações por e-mail.	Modifique o ponto de extensão *"printSearchResults"* para especificar um layout personalizado para as de resposta automática notificações por e-mail.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script

Registre inclusões de script personalizadas em relação a um ponto de extensão com script selecionado no código da aplicação.

Ao registrar o script personalizado, você cria um registro de instância de extensão que vincula a definição do ponto de extensão com script à sua implementação na inclusão de script personalizado.

Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática

Configure o recurso de resposta automática para enviar recomendações que correspondam a uma pesquisa de texto de uma descrição resumida de caso para resolver um caso de atendimento ao cliente quando os resultados Inteligência preditiva forem insuficientes ou indisponíveis.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Script de notificação por e-mail para resultados da pesquisa contextual usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o recurso de resposta automática está configurado para enviar resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva. Artigos de conhecimento que têm semelhança de texto significativa com a descrição resumida de um caso são enviados como de resposta automática recomendações.

Você pode configurar o recurso de resposta automática para enviar recomendações de artigos de conhecimento que correspondam a uma pesquisa de texto da descrição resumida do caso quando as recomendações enviadas por meio do recurso Inteligência preditiva não forem suficientes ou o recurso estiver desabilitado.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise pela propriedade *sn_adv_emailscript.textsearch.enable*.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
4. Clique em **Atualizar**.

Incluir casos registrados usando canais de comunicação especificados em notificações de resposta automática

Envie de resposta automática notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando um canal de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Execute as tarefas a seguir.

- Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.
- Defina o escopo da aplicação como Atendimento ao cliente usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Certifique-se de que o canal necessário já esteja configurado para uso. Para obter mais informações, consulte Configurar canais de comunicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a notificação de recomendações de respondente automático de casos é configurada para enviar de resposta automática notificações por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando e-mails. Você pode configurá-lo para incluir outros canais de comunicação, como web, telefone, bate-papo, social, comunidade, alerta e agente virtual.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Pesquise `recomendações de respondente automático de caso`.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **Recomendações de resposta automática de casos**.
4. No campo **Condições**, clique em **Adicionar condição de filtro** ou **em Adicionar cláusula "OU"** para definir a condição de filtro para um canal de comunicação.

   Nota: A condição de filtro padrão é **[Channel] [is] [Email] AND [Active] [is] [true]**.

   Por exemplo, para enviar de resposta automática notificações de casos de atendimento ao cliente registrados usando um telefone celular além de e-mail, clique em **Adicionar condição de filtro** e crie a condição **[Channel] [is] [Phone] AND [Active] [is] [true]**.

Incluir artigos de conhecimento de portais personalizados em notificações de resposta automática

Configure o recurso de resposta automática para sugerir artigos de conhecimento a partir de um portal personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml). Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in e Inteligência preditiva para definições de solução CSM.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o recurso de resposta automática é configurado para sugerir artigos de conhecimento do portal de atendimento ao cliente e do portal de atendimento ao consumidor. Use este procedimento somente quando você tiver seu próprio portal personalizado e não quiser usar o portal de atendimento ao cliente padrão ou o portal de atendimento ao consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na caixa de texto da **URL do portal personalizado que contém a propriedade de parâmetro do artigo de conhecimento** (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*), insira a URL do portal personalizado que contém um parâmetro de artigo de conhecimento, como sys_kb_id ou kb_number.
   Exemplo de formato: `https://`<instance-name> .service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Depois de configurar a propriedade *sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*, você deve configurar a definição da solução de semelhança Artigos de conhecimento semelhantes Todos para usar a base de conhecimento do portal personalizado. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.

Configurar resposta automática para tarefas diferentes de casos

Configure o recurso de resposta automática para enviar recursos úteis para tarefas que não sejam casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Execute as tarefas a seguir.

- Ative o plug-in Script de notificação por e-mail para resultados de pesquisa contextual (com.snc.adv_cxs_results_email_script). Para obter mais informações Ativação de um plug-in .
- Defina o escopo da aplicação como o escopo da tabela de tarefas usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Verifique se você definiu um contexto de pesquisa para sua tarefa para incluir recursos recomendados nas de resposta automática notificações por e-mail. Para obter mais informações, consulte Definir um contexto de pesquisa .
- Verifique se você configurou uma tabela para o contexto de pesquisa associado à sua tarefa. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela para uma pesquisa contextual .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Configure a tabela Notificação [sysevent_email_action] da sua tarefa para usar o script *csm_AdvancedEmailSearchResults*.

   a. Navegar até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

   b. Selecione a tabela Notificação [sysevent_email_action] para sua tarefa.

   c. Na lista relacionada O que conterá, insira `${mail_script:csm_AdvancedEmailSearchResults}` no campo **Mensagem HTML**.

   d. Opcional: Verifique se as notificações não serão enviadas se não houver resultados de pesquisa inserindo a função `hasResults()` no campo **Condição avançada** da lista relacionada Quando enviar.
   A função `hasResults()` verifica se os resultados da pesquisa existem. Você pode usar o valor de retorno da função para evitar que o sistema envie uma notificação por e-mail se não houver resultados de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Condições avançadas para notificações por e-mail .

   > **Dica:** Consulte a notificação de recomendações de respondente automático de casos que usa a função `hasResults()` para retornar o valor dos resultados da pesquisa. Para exibir uma notificação, navegue até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

   e. Selecione **Atualizar**.

2. Mapeie a configuração da tabela de tarefas com a notificação por e-mail da sua tarefa.

   a. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.

   b. Selecione o link de configuração da tabela de tarefas na coluna **Nome** correspondente à linha que contém o contexto de pesquisa da sua tarefa.

   Para a tabela que você está configurando, certifique-se de fazer o seguinte:

   - Treine a solução de semelhança para a tabela. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança para encontrar conteúdo de notificação de resposta automática.
   - Adicione a solução de semelhança na guia Configurações de recursos adicionais no formulário Contexto de pesquisa.

   c. Na lista relacionada Configurações de e-mail, vincule a configuração da tabela de tarefas à tabela Notificação [sysevent_email_action].

   - Para criar outra configuração de e-mail para um campo de usuário, selecione **Novo**.
   - Para editar uma configuração de e-mail existente, selecione a configuração de e-mail de visualização do ícone de notificação por e-mail ( ) e, na janela Configuração de e-mail, selecione **Abrir registro**.

   d. No formulário Configuração de e-mail, verifique os valores de campo padrão da sua tarefa ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de e-mail

Campo	Descrição
Notificação por e-mail	Selecione a notificação por e-mail para sua tarefa.
Campo de usuário	Campo de referência que ajuda a restringir os resultados da pesquisa enviados como recursos recomendados em de resposta automática notificações por e-mail. Por exemplo, se você selecionar **Solicitante** para a tabela Incidente [incidente], os recursos associados somente aos solicitantes serão adicionados às de resposta automática notificações por e-mail. **Nota:** Este é um campo obrigatório para de resposta automática. Este campo deve ser um campo de referência da tabela Usuário (sys_user) ou tabelas que estendem a tabela Usuário.
Limite	Número máximo de recursos que você deseja incluir nas de resposta automática notificações por e-mail da sua tarefa. O valor limite máximo permitido é 20. Se você inserir um valor maior que 20, a notificação por e-mail de resposta automática incluirá até 20 recursos somente.

e. Atualize ou envie o formulário de configuração de e-mail.

- Para uma nova configuração, selecione **Enviar**.
- Para uma configuração existente, selecione **Atualizar**.

3. Opcional: Habilite os resultados da pesquisa contextual com base em pesquisas de texto, além dos resultados da pesquisa com base em Inteligência preditiva a serem incluídos em de resposta automática notificações.
Para obter mais informações, consulte Habilitar recomendações de pesquisa de texto em notificações de resposta automática.

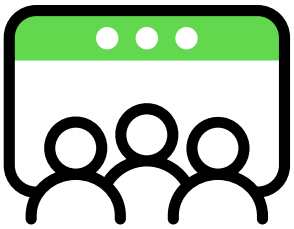
4. Opcional: Configure um portal personalizado e inclua resultados avançados de pesquisa contextual em notificações por e-mail.
Para obter mais informações, consulte Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

Configurar autoatendimento

Criar um portal de autoatendimento ajuda os clientes a resolver problemas de forma independente. Você pode integrar recursos como bases de conhecimento, chatbots e agendamentos para facilitar o acesso às informações.

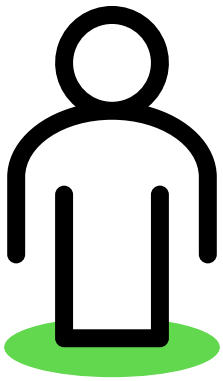
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor



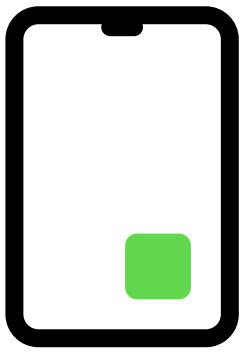
Configure os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para fornecer informações e suporte aos clientes.

Walk-up Experience



Configure Walk-up Experience para configurar um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local para um centro de serviços.

Conversational Appointment Booking



Configure Agendamentos via conversação para permitir que os clientes reservem, reagendem e cancelem compromissos nas conversas do Virtual Agent.

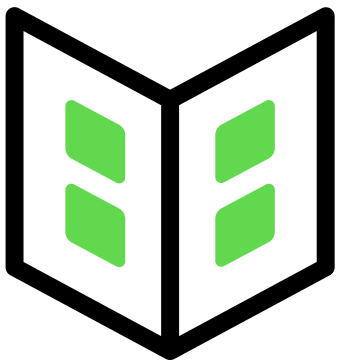
Comunidades

Use as Comunidades para interagir, aprender, compartilhar conhecimento, solucionar problemas e se manter informado sobre os desenvolvimentos e inovações mais recentes no ecossistema do Customer Service Management.

Gestão de conhecimento

Crie e compartilhe bases de conhecimento que contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.

Catálogo de serviços

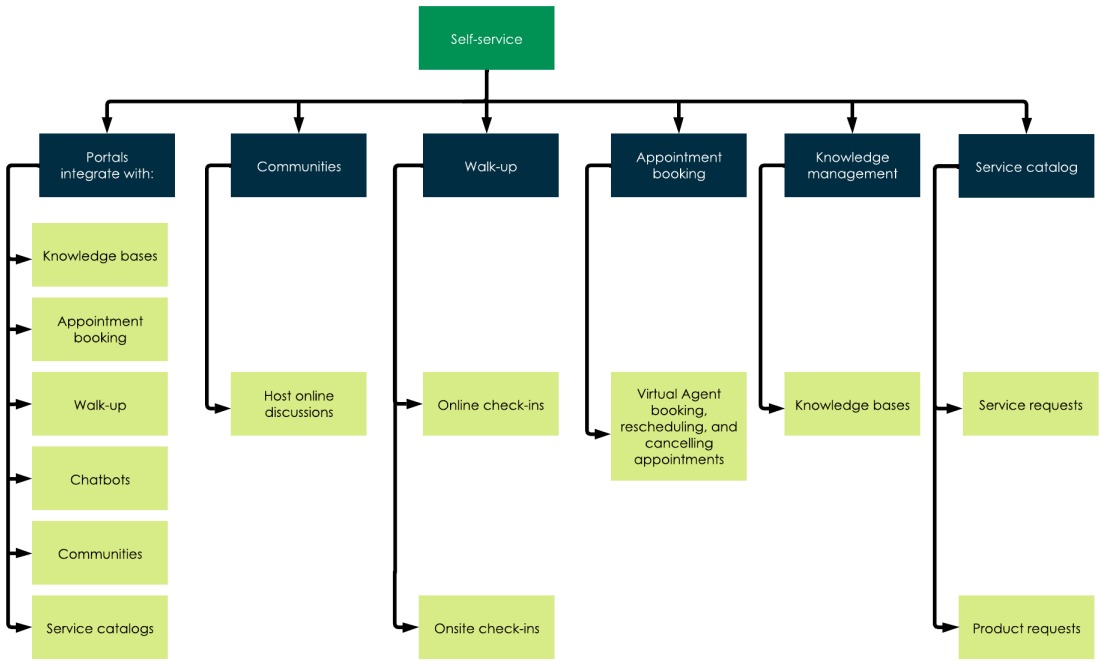


Crie catálogos de serviço para fornecer aos clientes oportunidades de autoatendimento para solicitar itens, como ofertas de serviços e produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do autoatendimento



Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Crie e habilite portais de autoatendimento para que seus clientes atendam às suas necessidades com eficiência. Integre esses portais a bases de conhecimento, comunidades, catálogos de serviços e chatbots. Além disso, forneça recursos como experiências de balcão de serviços e reserva de compromissos para aprimorar suas opções de autoatendimento.

Walk-Up Experience

Configure Walk-up Experience para oferecer suporte a check-ins on-line e no local em seu centro de serviços. Configure a experiência para atender às necessidades da sua organização.

Conversational Appointment Booking

Instale e configure a aplicação Agendamentos via conversação para permitir que os clientes reservem, reagendem ou cancelem compromissos por meio de conversas Virtual Agent.

Comunidades

Com a aplicação Comunidades, você pode interagir com seus funcionários, clientes, parceiros e clientes potenciais. Compartilhe conhecimento e solucione problemas e mantenha-se informado sobre os desenvolvimentos mais recentes no ecossistema Customer Service Management. Obtenha respostas rápidas publicando perguntas, revisando blogs ou vídeos e pesquisando discussões anteriores.

Gestão de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie e compartilhe bases de conhecimento usando a aplicação Gestão de conhecimento. Use a base de conhecimento para compartilhar artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, resolução de problemas e resolução de tarefas.

Catálogo de serviços

Use a aplicação Catálogo de serviços para criar e personalizar catálogos de serviços para que seus clientes possam solicitar itens como ofertas de serviços e produtos. Além disso, você pode padronizar a execução de solicitações para manter a precisão e a disponibilidade dos itens nos catálogos.

Configurar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Configure os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para fornecer informações e suporte para seus clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor são portais da Web de autoatendimento baseados na aplicação Portal de serviços da ServiceNow.

O Portal de atendimento ao cliente oferece suporte a clientes de empresa para empresa (B2B) e o Portal de atendimento ao consumidor oferece suporte a clientes de empresa para consumidor (B2C).

Use os portais para fornecer informações e suporte para seus clientes. Os portais fornecem um formato básico que os clientes podem usar para pesquisar informações ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente. Eles incluem os seguintes recursos:

- Um cabeçalho com links para diferentes atividades do cliente.
- Um recurso de pesquisa que os clientes podem usar para pesquisar informações de vários repositórios.
- Links para fontes de informações, como a base de conhecimento, a comunidade de usuários e o suporte ao cliente.

Nota: O Portal de atendimento ao cliente é instalado automaticamente quando você ativa o plug-in Atendimento ao cliente.

Para ativar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in Customer Service.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Portal de atendimento ao cliente (B2B) ou Portal de atendimento ao consumidor (B2C), exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Portal de atendimento ao cliente e consumidor

Tarefa	Descrição
Personalizar o Portal de atendimento ao cliente	Personalize o Portal de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Ativar o Portal de atendimento ao consumidor	Ative o plug-in Portal de atendimento ao consumidor.
Personalizar o Portal de atendimento ao consumidor	Personalize o Portal de atendimento ao cliente para atender às suas necessidades.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

Portal de serviços

Ativar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Ative os plug-ins do portal para usar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a aplicação da ServiceNow Store ou **Tudo** > **Definições do sistema** > **Plug-ins** na aplicação CSM.
2. Instale qualquer um dos plug-ins a seguir.

Nome do plug-in	Plug-in.
Portal de atendimento ao cliente	com.snc.customer_service_portal
Portal de atendimento ao cliente	com.snc.consumer_service_portal

3. Selecione **Ativar**.

Personalizar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Personalize os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- Identidade visual: configure a identidade visual do portal para dar ao Portal de atendimento ao cliente uma aparência própria. O Tema Next Experience de portais está disponível para portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor.
- Menus: configure o menu de cabeçalho do portal para configurar o menu principal, um dos principais controles de navegação para os usuários.
- Página inicial: atribua uma página inicial ao portal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Widgets: use os widgets do Portal de serviços para definir o conteúdo no portal.
- Funções: configure a segurança da página por função para configurar as páginas como públicas (sem necessidade de login) ou para filtrá-las por função do usuário.

Configurar Pesquisa com IA para os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Você deve configurar os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usar Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Você deve instalar um portal CSM ou CSP e a integração da Pesquisa com IA para portais CSM e CSP.

Função necessária: administrador, sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA está inativo por padrão e você deve habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** e abrir um registro do portal.
2. Selecione **Suporte ao cliente** para o portal CSM ou selecione **Atendimento ao cliente** para o portal CSP.
3. Marque a caixa de seleção **Habilitar Pesquisa com IA**.
4. No campo **Aplicação de pesquisa**, pesquise e selecione **Aplicação de pesquisa padrão do Portal do CSM** ou **Aplicação de pesquisa padrão do Portal do CSP** para os portais do CSM e do CSP, respectivamente.
   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Nota: Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Aplicação de pesquisa** ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

5. No campo **Configuração dos resultados da pesquisa**, pesquise e selecione **Pesquisa no portal CSM** ou **Pesquisa no portal CSP**.
   Uma configuração de resultado de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultado de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Nota: Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Configuração dos resultados da pesquisa** ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

6. Selecione **Atualizar**.
7. Navegue até **Mapas de rota de página** e habilite o mapa de rotas **da página inicial da Pesquisa com IA do CSM** para o CSM e **a página inicial da Pesquisa com IA do CSP** para o CSP, já que eles estão inativos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar a Pesquisa com IA nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados

Um administrador ativa os widgets da Pesquisa com IA para que os usuários convidados que fazem login nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor possam usar o recurso da Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve configurar a Pesquisa com IA para os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilitação e configuração da Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve habilitar a pesquisa autocompletável para que os usuários não autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget autocompletável de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquisar **pesquisa autocompletável**.
3. Clique em **Pesquisa autocompletável**.
4. Marque a caixa de seleção **Público**.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Repita as etapas para o widget **do Assistente para pesquisa com IA**.

Pesquisa com IA Assistência para usuários externos autenticados

Habilitar Pesquisa com IA Assist nos Portais de atendimento ao cliente e consumidor para usuários externos autenticados com a função snc_external.

Configurar Pesquisa com IA Ações de assistência para usuários externos autenticados

Habilite as Pesquisa com IA Ações de assistência para pesquisar artigos de conhecimento nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Ativar Customer Service Management

Você deve configurar Pesquisa com IA para os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilitação e configuração da Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e a Assistência Pesquisa com IA para que os usuários externos autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget autocompletável de pesquisa e widget Assistente para pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página Scripted REST APIs, pesquise e selecione **Ação do assistente da Pesquisa com IA (API interna)**.
3. Na página Ações do assistente para pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Pedido [sc_cat_item]**.
4. Na página Pedido [sc_cat_item], na guia **Segurança**, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno** para desativar o recurso.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Ações da Assistência para Pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Resolve meu problema**.
6. Na página Resolve meu problema, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno**.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar a Assistência Pesquisa com IA nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários externos autenticados

Habilite a Assistência Pesquisa com IA para pesquisar artigos de conhecimento nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Ativar Customer Service Management

Você deve configurar Pesquisa com IA para os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Habilitação e configuração da Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e a Assistência Pesquisa com IA para que os usuários externos autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget autocompletável de pesquisa e widget Assistente para pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página Scripted REST APIs, pesquise e selecione **Assistência para pesquisa com IA (API interna).**
3. Na página Assistência para pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **pesquisar**.
4. Na página de pesquisa, na guia **Segurança**, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
- Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno**.
- Selecione **Atualizar**.

5. Selecione **Atualizar**.

Ativar a página de tíquete padrão para clientes de upgrade

Se você fez upgrade da sua instância, redirecione a página de tíquete para a página Standard_ticket no Portal de serviços e exiba as solicitações na página de tíquete padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para novos clientes, a página de tíquete padrão está habilitada por padrão. Para clientes de upgrade, você deve habilitá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Pesquise mapas de rotas de tíquete do Customer Service Management.
3. Defina o valor como **verdadeiro** na coluna **Ativo**.
4. Clique no nome do mapa de rotas da página.
5. Clique **aqui** para editar o registro.
6. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
7. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Página de tíquete padrão

Configurar a página de tíquete padrão para casos

Você pode configurar a página de tíquete padrão para casos de atendimento ao cliente em que os usuários podem exibir os detalhes de um caso no Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique em sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task ou customer_project_task, que está disponível por padrão.

   Nota: Você pode adicionar seus próprios tipos de caso e adicionar novas configurações para as tabelas necessárias. Para obter mais informações, consulte Configuração da página de tíquete padrão .

3. Clique **aqui** para editar o registro.
4. Edite os campos no formulário Configuração de tíquete conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode adicionar guias às guias **Atividade** e **Anexos** existentes no campo **Campos de informações** na guia Região de informações.

5. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Configurar a página de tíquete padrão

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedades que o administrador do sistema pode definir para limitar o número de produtos registrados por consumidor, o número de casos em aberto por consumidor e o número de anexos por registro de consumidor.

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedade	Descrição
consumidor_max_attachments_per_record	Máximo de itens anexáveis do consumidor por registro. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumidor_max_new_cases_daily	Máximo de novos casos que um consumidor pode criar por dia. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumidor_max_comments_per_case_daily	Máximo de comentários que um consumidor pode publicar por dia em um caso. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
consumidor_máximo_produtos	Máximo de produtos registrados por consumidor. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
create_case.description.enable_html_editor	Habilite o sinalizador para adicionar uma descrição usando o editor de HTML na página do formulário Criar caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Portal de atendimento ao consumidor

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: booliano • **Valor padrão**: verdadeiro para novos clientes e falso para clientes de upgrade. • **Local**: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**

Ativar a configuração do mapa do site e os registros de definição para o consumidor Portal de serviços

Inclua artigos de conhecimento e catálogos no mapa do site ativando a configuração do mapa do site e os registros de definição.

Antes de Iniciar

- Ativar Gerador de mapa do site
- Verifique se um usuário não autenticado pode acessar o artigo da base de conhecimento e os catálogos acessando-o como um usuário convidado.
- Verifique se a opção Público está selecionada no formulário Knowledge de artigo ou no formulário da página do Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Yokohama, a configuração do Gerador de mapa do site está disponível com o sistema de base e fica inativa por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de mapa do site** > **Configuração do mapa do site**.
2. Na tabela Configurações do mapa do site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], selecione o registro sitemap_config_CSP.
3. Habilite a geração de mapas do site.
   a. No formulário, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   b. Na lista relacionada Definição de configuração do mapa do site, clique duas vezes no campo **Tipo** e selecione a opção **verdadeiro** na lista.
   c. Selecione o ícone Salvar ( ).
4. Selecione **Atualizar**.

Resultados

Todos os mapas do site ativos são gerados novamente uma vez por dia e incluem conteúdo de qualquer uma das suas definições de mapa do site ativas.

Cálculo de uso do portal

O uso do portal permite que você rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do Portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal que resultam em contagens de sessões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir o painel Uso do Portal do cliente, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota: Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

- Sessão de convidado: sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor que está conectado

A contagem de sessões agregadas é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão de usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite de sessão padrão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões de usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao site

Um usuário faz login, faz logout e faz login novamente.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, logout e depois faz login novamente

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após o logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão depois da meia-noite:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão depois da meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Várias funções diferentes permitem que os clientes criem e editem casos e gerenciem usuários no portal do cliente.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de atendimento ao cliente
Cliente [sn_customerservice.customer]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Exibir uma lista de casos criados por este usuário. • Editar casos criados por este usuário. • Exibir uma lista de ativos pertencentes à conta deste usuário. • Pesquisar informações.
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Crie um caso para a conta deste usuário e para contas secundárias. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário e exiba casos para contas secundárias. • Editar casos criados por este usuário e editar casos para contas secundárias. • Exibir uma lista de ativos pertencentes à conta deste usuário e a contas secundárias. • Pesquisar informações. • Crie um caso em nome de outro contato nesta conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes à conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário do Portal de atendimento ao cliente

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de atendimento ao cliente
	Nota: A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente à propriedade do sistema **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Para expor esta função a administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de outro contato para esta conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes a esta conta. • Exibir uma lista de ativos que pertencem à conta deste usuário. • Pesquisar informações. • Gerencie usuários para esta conta.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de clientes. • Exibir uma lista de casos pertencentes a este usuário. • Editar casos pertencentes a este usuário. • Exibir uma lista de ativos que pertencem à conta deste usuário. • Pesquisar informações.
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de clientes. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta e a contas de clientes. • Exiba uma lista de ativos pertencentes a esta conta e a contas de clientes. • Editar casos pertencentes a esta conta e a contas de clientes. • Gerencie usuários para esta conta e para contas de clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitar o acesso aos dados do modelo de produto no Portal de atendimento ao cliente

Use uma propriedade do sistema para limitar o acesso do cliente aos dados na tabela Modelos de produto.

No Portal de atendimento ao cliente, os dados do modelo de produto podem ser acessados por usuários externos com a função sn_esm_user. Os administradores do sistema podem usar a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* e o campo **Visível ao cliente** na tabela Modelos de produto (cmdb_model) e nas tabelas secundárias para limitar esse acesso.

A propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* habilita o campo **Visível ao cliente** para as tabelas listadas após essa. Por padrão, essa propriedade é definida como false. Quando definido como verdadeiro, o sistema usa a configuração no campo **Visível ao cliente** para determinar o acesso aos dados do modelo de produto no Portal de atendimento ao cliente.

- Tabela de modelos do produto (cmdb_model)
- Tabela de modelos de software [cmdb_software_product_model]
- Tabela de modelos de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Tabela de modelos de consumíveis [cmdb_consumable_product_model]
- Tabela de modelos de instalação (cmdb_facility_product_model)
- Tabela de modelos de hardware [cmdb_hardware_product_model]

A tabela Categorias de modelo (cmdb_model_category) não tem um campo **Visível para o cliente**. O acesso aos dados de categorias de modelo é restrito usando o campo **Visível ao cliente** na tabela Modelo de produto. Somente as categorias dos produtos que estão visíveis na tabela Modelo do produto estariam visíveis na tabela Categorias do modelo.

Para upgrades de Jacarta para Madri, o campo **Visível ao cliente** é adicionado a cada registro na tabela Modelos de produto e definido como falso.

Para limitar o acesso:

1. Defina a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* como verdadeira.
2. Personalize a tabela Modelos de produto (cmdb_model) e adicione a coluna **Visível ao cliente**.
3. Defina o valor do campo **Cliente visível** como verdadeiro para os modelos de produto que devem estar visíveis para clientes externos.

Se os produtos estiverem vinculados a uma conta de cliente, os usuários externos poderão ver esses produtos usando os modelos de produto.

Exibir o número de sessões baseadas em bot do portal

Certifique-se de que os clientes não sejam cobrados incorretamente exibindo o número de sessões baseadas em bot. As sessões de uso do portal do CSM são faturáveis aos clientes, mas às vezes os clientes são cobrados desnecessariamente por sessões geradas devido a bots, rastreadores e ataques DDoS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, use_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para todos os novos portais que você cria, as sessões de bot são capturadas na tabela Sessões de bot do Portal de serviços [ua_sp_bot_session] e todos os tipos de sessão são capturados na tabela Uso do Portal de serviços [ua_sp_usage].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Insira `o uso do portal do cliente` no campo **Pesquisar**.
3. Selecione o relatório **Uso do Portal do cliente** na lista suspensa.
   O relatório mostra a contagem de sessões para todas as sessões e uma contagem separada de sessões geradas devido a bots, rastreadores e ataques DDoS.

Autenticação multifator para portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

A autenticação multifator, também conhecida como verificação em duas etapas, é um requisito de segurança que afirma que um usuário insere mais de um conjunto de credenciais.

Habilite a autenticação multifator para usuários do Portal de atendimento ao cliente e ao consumidor para que o acesso aos portais da Web de autoatendimento seja mais seguro contra possíveis vulnerabilidades. Para obter mais informações, consulte Autenticação multifator (MFA) .

Propriedades de autenticação multifator

Use as propriedades para habilitar critérios de autenticação multifator baseados em função e configurar o comportamento.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
Habilitar Autenticação Multifator [glide.authenticate.multifactor]	Marque esta caixa de seleção para permitir que usuários e administradores usem este recurso. • Tipo: habilitado | desabilitado • Valor padrão: habilitado • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
Número de vezes que um usuário pode ignorar a configuração da autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Insira um número que represente quantas vezes um usuário pode ignorar o requisito de senha adicional, permitindo que ele faça login mesmo sem o dispositivo móvel. O contador será reiniciado se este recurso for desativado e, depois, reativado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3 • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
O tempo em minutos que o código único enviado para o endereço de e-mail do usuário é válido por [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Insira um número em minutos que especifica por quanto tempo o código de redefinição é válido. Consulte Fazer logon com autenticação multifator . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 10 • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
Tempo adicional em segundos durante o qual o código será válido para acomodar a distorção do relógio. O valor máximo é 60 segundos. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Insira um número em segundos com um máximo de `60`. Por padrão, a instância valida o código inserido por você em relação ao único código gerado pelo app gerado em qualquer que seja o `horário atual`. Você pode distorcer a janela de tempo com esta propriedade e permitir que um ou mais códigos gerados durante uma janela de tempo sejam considerados válidos. O valor da propriedade é usado no seguinte cálculo: `hora atual - x/2` e `hora atual + x/2`, em que 'x' é o valor dessa propriedade. Se você usar o valor de `10`, por exemplo, a instância considerará válidos todos os códigos gerados pelo aplicativo entre o intervalo de tempo `[o tempo atual - 5 segundos]` e `[o tempo atual + 5 segundos]`. Use esta propriedade para ajudar a evitar problemas de login em que você não consiga inserir o código correto no tempo padrão alocado.

Configurar funções para autenticação multifator

Adicione as seguintes funções externas às funções multifatores:

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.Consumer

Usuários com essas funções são obrigados a usar a autenticação multifator. Para obter mais informações, consulte Configuração de critérios multifatores baseados no usuário .

Gerador de mapa do site para o consumidor Portal de serviços

A aplicação ServiceNow® Gerador de mapa do site permite que você defina e gere mapas do site XML automaticamente com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerador de mapa do site requisitos de configuração para o consumidor Portal de serviços

O mapa do site é gerado a partir de um script ou XML estático. A validação de mapas do site não é processada automaticamente. Portanto, verifique ao criar um mapa do site se o seu conteúdo atende aos seguintes requisitos:

- Inclui somente a base de conhecimento e os catálogos configurados para o consumidor Portal de serviços
- Inclui somente páginas do Portal de atendimento ao consumidor com acesso de usuário não autenticado
- Exclui URLs do Portal de atendimento ao consumidor que não podem ser acessados publicamente
- Exclui páginas que respondem com um redirecionamento 301
- Exclui artigos da base de conhecimento desativados e expirados
- Inclui suporte a hreflang para artigos de conhecimento

Para obter informações sobre requisitos de mapa de site para otimização de mecanismo de pesquisa (SEO), consulte Criação e envio de um mapa de site na documentação do Google.

Permitir que usuários convidados enviem um item do catálogo no Portal de atendimento ao cliente

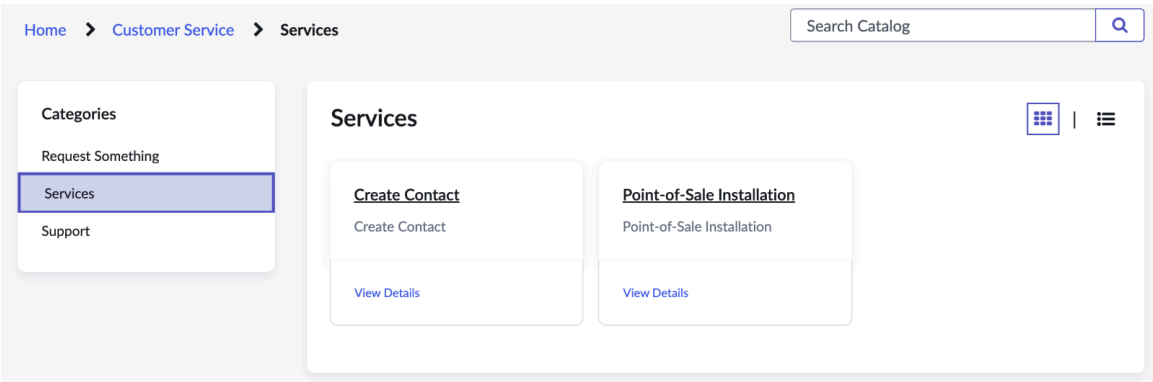
Configure o portal de atendimento ao cliente para permitir que usuários convidados acessem e enviem itens do catálogo.

Usuários convidados ou usuários desconectados não podem acessar itens do catálogo por padrão. Você deve alterar os acessos aos itens do catálogo e seus serviços relacionados para disponibilizar um item do catálogo para usuários convidados.

Experiência do usuário convidado para exibir e solicitar itens do catálogo

A experiência do usuário convidado para solicitar itens do catálogo inclui:

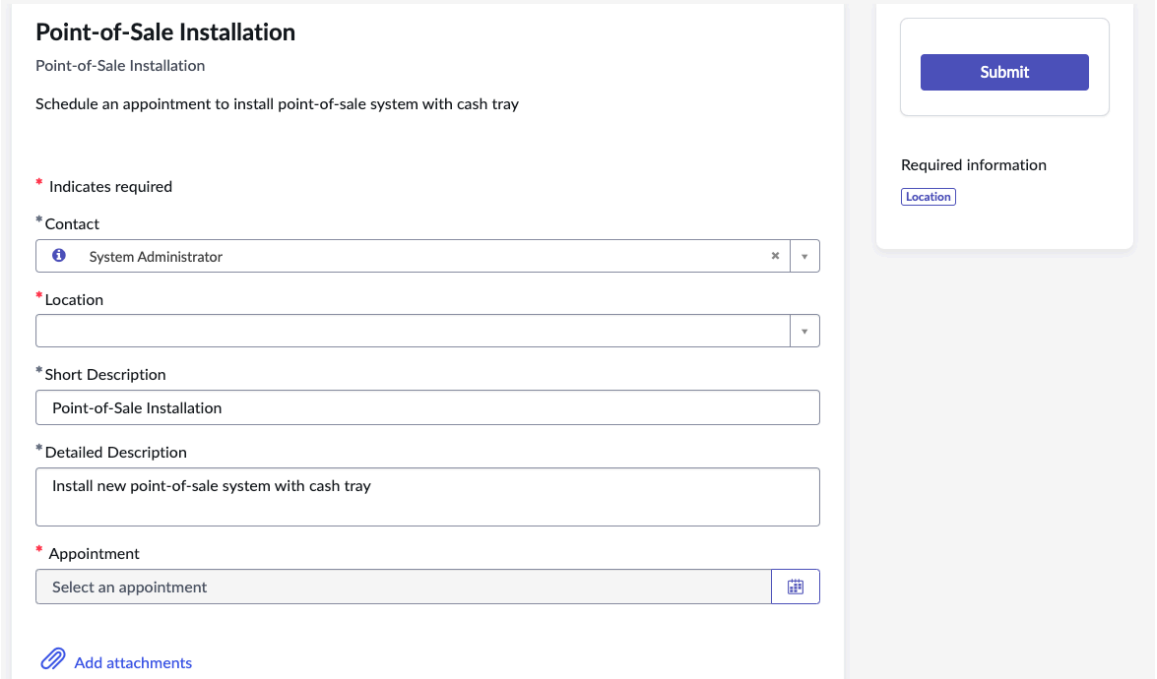
1. Navegando na lista de itens do catálogo.



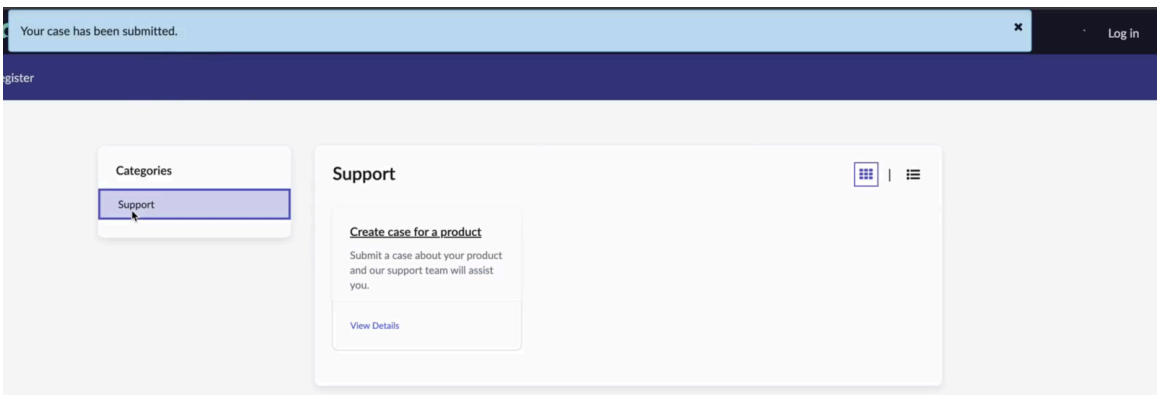
2. Enviando o formulário de item do catálogo após fornecer detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Exibição da mensagem de confirmação e redirecionamento para a página inicial ou para a página do catálogo de navegação após o envio do item do catálogo.



Mudanças necessárias para habilitar o acesso de usuário convidado

Torne os seguintes itens públicos para permitir que usuários desconectados solicitem itens do catálogo:

Páginas e widgets do portal

Habilite o acesso público para as páginas do portal e widgets que são usados para exibir o seguinte:

- lista de itens do catálogo
- formulário de item do catálogo
- Página inicial ou página do catálogo de navegação para a qual os usuários são redirecionados após o envio do item do catálogo

Para obter detalhes, consulte Habilitar o acesso público em uma página do portal de serviços e Habilitar acesso público em widgets.

Categorias do catálogo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilite o acesso público a essas categorias de catálogo que permitem que os usuários convidados naveguem na lista de itens no widget (opcional).

Para obter detalhes, consulte Habilitar o acesso público a categorias para os itens do catálogo.

Itens do catálogo

Habilite o acesso público aos itens do catálogo e seus formulários que devem ser exibidos para os usuários convidados.

Para obter detalhes, consulte Habilitar o acesso público a um item do catálogo.

Nota: Configure o script do item do catálogo para exibir a mensagem de confirmação pós-envio e redirecionar para uma página apropriada. Para obter detalhes, consulte Configure o script de item do catálogo para exibir a mensagem de confirmação e redirecionar o usuário convidado.

Você também deve habilitar o acesso público para os seguintes serviços relacionados:

Variáveis de item do catálogo e conjuntos de variáveis

Habilite o acesso público às variáveis de item do catálogo e aos conjuntos de variáveis que devem ser exibidos no formulário de envio para convidados.

Para obter detalhes, consulte Habilitar o acesso público a variáveis de item do catálogo e conjunto de variáveis.

APIs de item do catálogo

Habilite o acesso público às APIs do item do catálogo para permitir o envio do formulário.

Para obter detalhes, consulte Habilitar acesso público em REST APIs.

Nota: Insira limites de taxa nas REST APIs públicas para evitar o uso excessivo ou abuso de itens do catálogo disponíveis publicamente. Para obter detalhes, consulte Aplicar limite de taxa em REST APIs.

Habilitar o acesso público em uma página do portal de serviços

Configure as páginas do portal de serviços usadas para exibir o item do catálogo para habilitar o acesso público.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite o acesso público às páginas que são usadas para exibir o seguinte:

- lista de itens do catálogo
- formulário de item do catálogo
- página de redirecionamento exibida depois que os usuários enviam o item do catálogo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Pesquise e selecione as páginas usadas para exibir itens do catálogo no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode pesquisar as seguintes páginas prontas para uso:

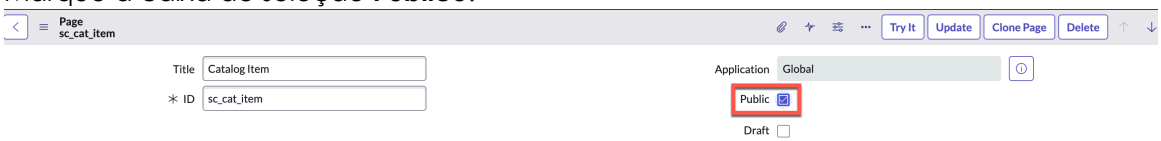
Para portais:

- csm_sc_category (navegar página)
- sc_category (navegar página)
- sc_cat_item (página do formulário)
- csm_sc_cat_item (página do formulário)

Para o App de mensagens de interação:

- cwf_sc_category (navegar página)
- sc_cat_item (página do formulário)
- sc_cat_item (página do formulário)

3. Marque a caixa de seleção **Público**.



4. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As páginas usadas para exibir os itens do catálogo são tornadas públicas.

Habilitar acesso público em widgets

Configure os widgets do portal de serviços para habilitar o acesso público.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite o acesso público aos widgets usados para exibir o seguinte:

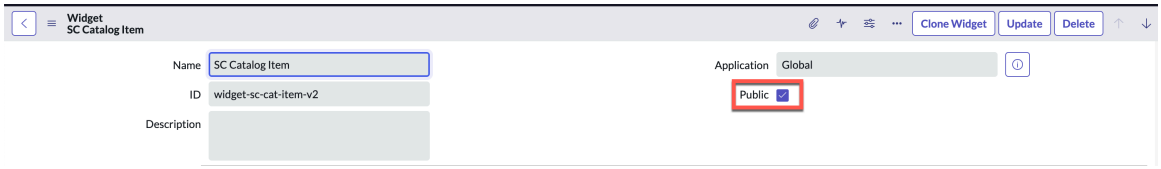
- lista de itens do catálogo
- formulário de item do catálogo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquise e selecione os widgets usados para exibir itens do catálogo no portal.
   Por exemplo, você pode pesquisar os seguintes widgets prontos para uso:
   - Item do catálogo de SC
   - Guia de pedido de SC
   - Widget de check-out de catálogo (se a finalização de compra em duas etapas estiver habilitada)
   - Status do Pedido de SC
3. Marque a caixa de seleção **Público**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Atualizar**.

Resultados
Os widgets usados para exibir os itens do catálogo se tornam públicos.

Habilitar o acesso público a categorias para os itens do catálogo

Configure categorias de um item do catálogo para habilitar o acesso do usuário convidado. Isso ocorre somente quando você deseja fornecer experiência de navegação aos usuários convidados.

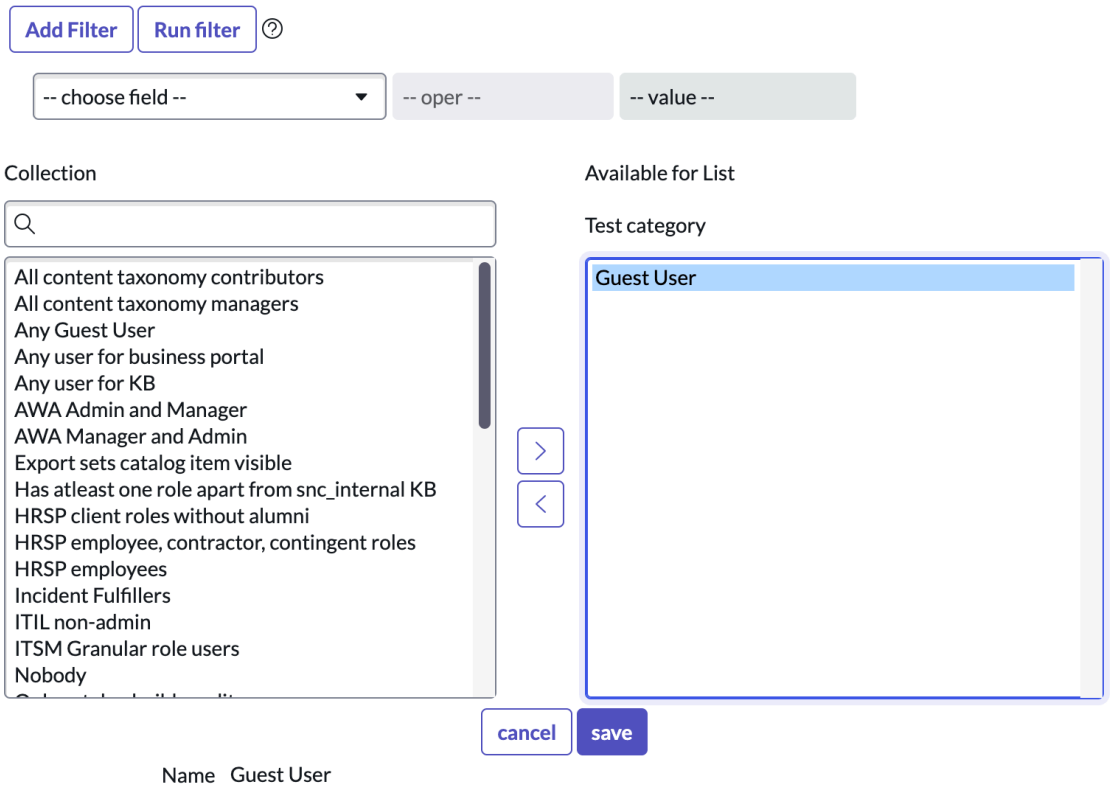
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite o acesso público a categorias que devem ser disponibilizadas para que usuários convidados naveguem na lista de itens no widget.

Procedimento
1. Encontre os itens do catálogo.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Categorias**.
   b. Pesquise e selecione a categoria necessária.
2. Disponibilize as categorias para o usuário convidado.
   a. Em Links relacionados, selecione **Categorias**.
   b. Selecione o item Categoria do catálogo disponível.
   c. Em Links relacionados, selecione **Disponível para**.
   d. Selecione **Editar**.
   e. Pesquise e mova **o usuário Convidado** de Coleção para Disponível para Lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Selecione **Save** (Salvar).

g. Selecione **Atualizar**.

3. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As categorias necessárias são tornadas públicas. Os usuários convidados agora podem exibir itens nessas categorias.

Habilitar o acesso público a um item do catálogo

Configure um item do catálogo para habilitar o acesso de usuários convidados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os itens do catálogo não estão disponíveis para usuários convidados. Para disponibilizar o item do catálogo, edite os critérios do usuário Disponível para e Não disponível para.

Procedimento
1. Encontre os itens do catálogo.

a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

b. Pesquise e selecione o item necessário.

2. Disponibilize o item para o usuário convidado.

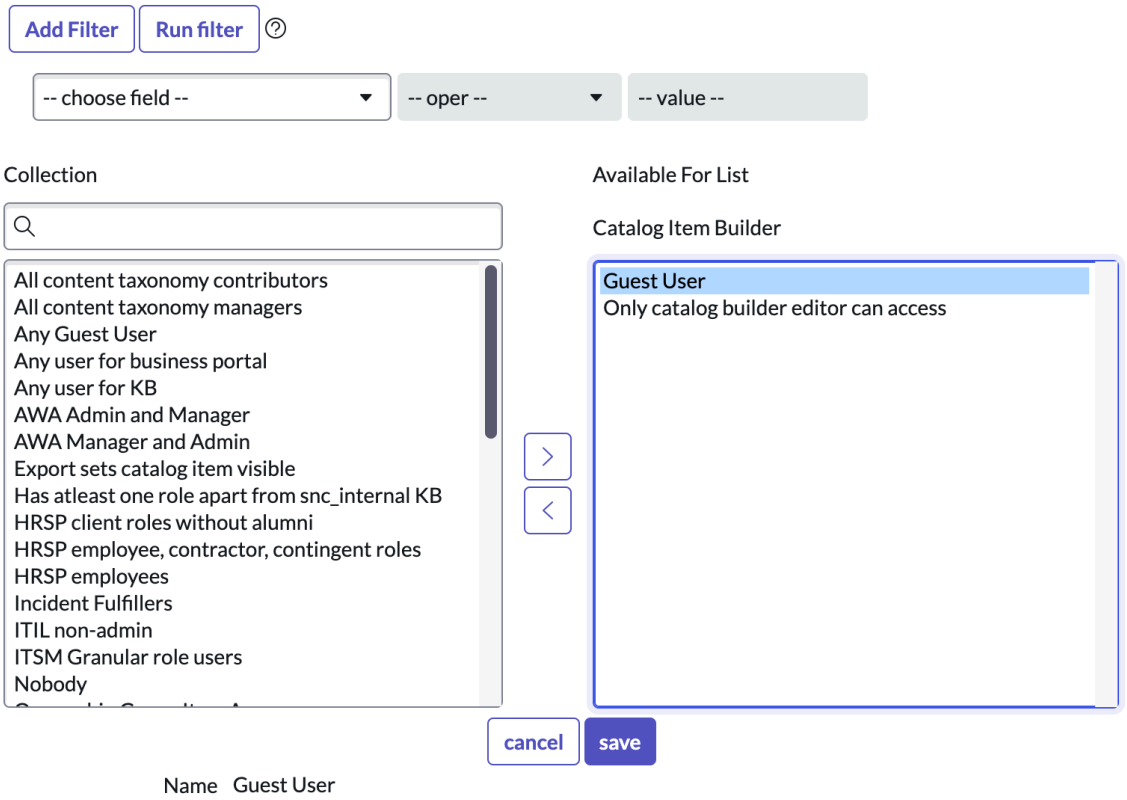
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em Links relacionados, selecione **Disponível para**.

b. Selecione **Editar**.

c. Pesquise e mova **o usuário convidado** da coleção para a solicitação de categoria de serviço.



3. Edite a guia **Não disponível para**.
   a. Em Links relacionados, selecione **Não disponível para**.
   b. Selecione **Editar**.
   c. Mova **SNC externo** (se disponível) de Não disponível para para Coleção.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
4. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O item do catálogo se torna público. Os usuários convidados agora podem exibi-lo.

Configure o script de item do catálogo para exibir a mensagem de confirmação e redirecionar o usuário convidado

Configure o script de item do catálogo para exibir uma mensagem de confirmação e redirecionar o usuário convidado para a página inicial ou navegar na página do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

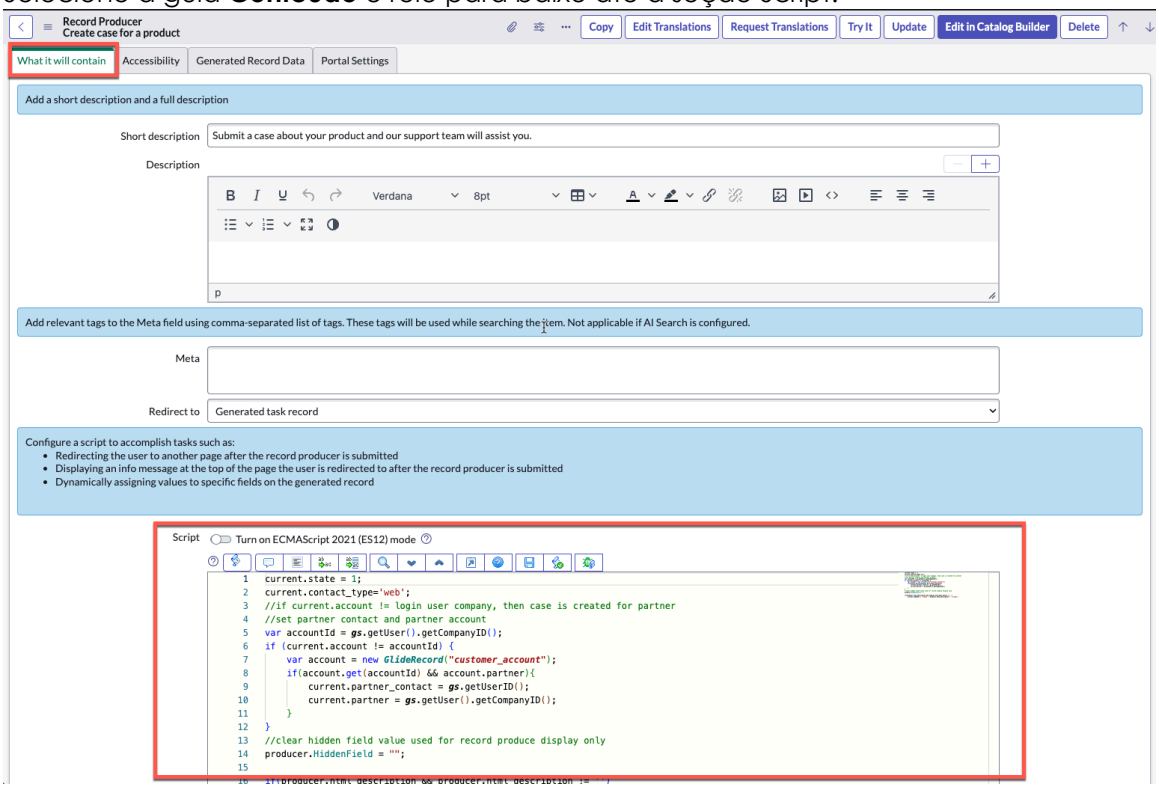
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Encontre os itens do catálogo.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
   b. Pesquise e selecione o item necessário.
2. Faça mudanças no script.

   a. Selecione a guia **Conteúdo** e role para baixo até a seção Script.



   b. Cole o código a seguir e atualize-o de acordo com seus requisitos

```
gs.addInfoMessage("Your case has been submitted"); // Info message to
 be displayed
producer.portal_redirect = "csm?id=csm_sc_category&catalog_id=-1"; //
 portal page to redirect to
```

3. Selecione **Atualizar**.

Resultados

O script de item do catálogo está configurado para exibir uma mensagem de confirmação e redirecionar usuários convidados.

Habilitar o acesso público a variáveis de item do catálogo e conjunto de variáveis

Configure as variáveis de entrada e os conjuntos de variáveis a serem exibidos no formulário de envio para habilitar o acesso de usuários convidados.

Antes de Iniciar

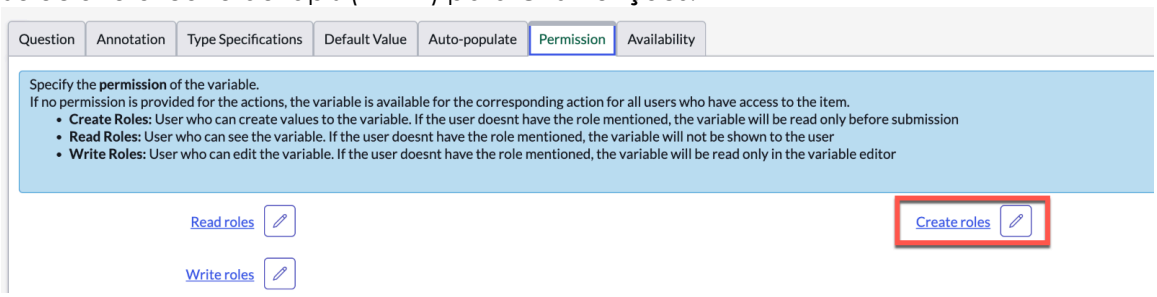
Função necessária: administrador, catalog_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Encontre os itens do catálogo.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
   b. Pesquise e selecione o item necessário.
2. Torne públicas todas as variáveis de item do catálogo disponíveis.
   a. Em Links relacionados, selecione **Variável**.
   b. Abra uma variável.
   c. Selecione **Permissão**.
   d. Selecione o ícone de lápis ( ) para **Criar funções**.



   e. Na janela pop-up Criar funções, pesquise e mova **público** de Disponível para Selecionado.
   f. Clique em **Done** (Concluído).
   g. Selecione **Atualizar**.
3. Tornar públicos os conjuntos de variáveis de item do catálogo.
   a. Em Links relacionados, selecione **Conjuntos de variáveis**.
   Para obter mais informações sobre conjuntos de variáveis, consulte Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços .
   b. Abra um conjunto de variáveis.
   A página Conjunto de variáveis é aberta.
   c. Na guia Variáveis, abra uma variável.
   d. Selecione **Permissões**.
   e. Selecione o ícone de lápis ( ) para **Criar funções**.
   f. Na janela pop-up Criar funções, pesquise e mova **público** de Disponível para Selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Clique em **Done** (Concluído).

h. Selecione **Atualizar**.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As variáveis e os conjuntos de variáveis usados para exibir campos de item do catálogo se tornam públicos.

Habilitar acesso público em REST APIs

Habilite o acesso público aos recursos de API para permitir que usuários convidados enviem o formulário.

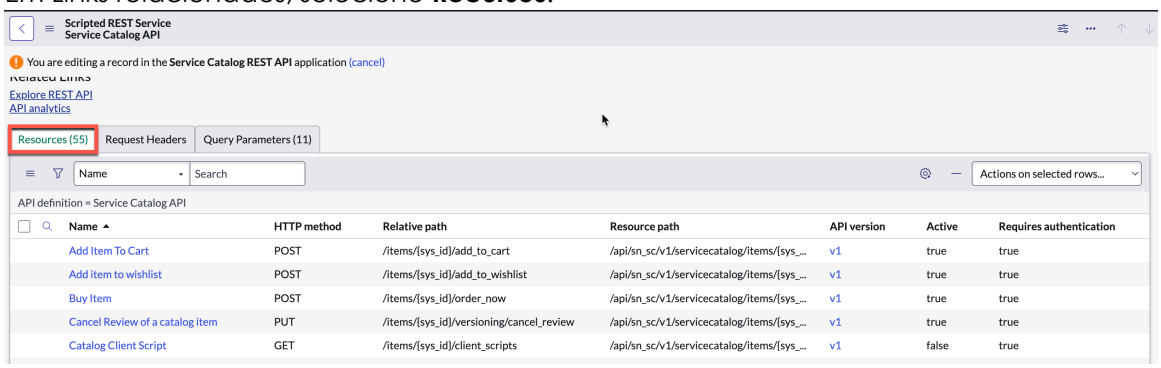
Antes de Iniciar
Função necessária: admin, catalog_admin, web_service_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.

2. Pesquise e selecione `API do Catálogo de serviços` no campo de nome.

3. Em Links relacionados, selecione **Recursos**.



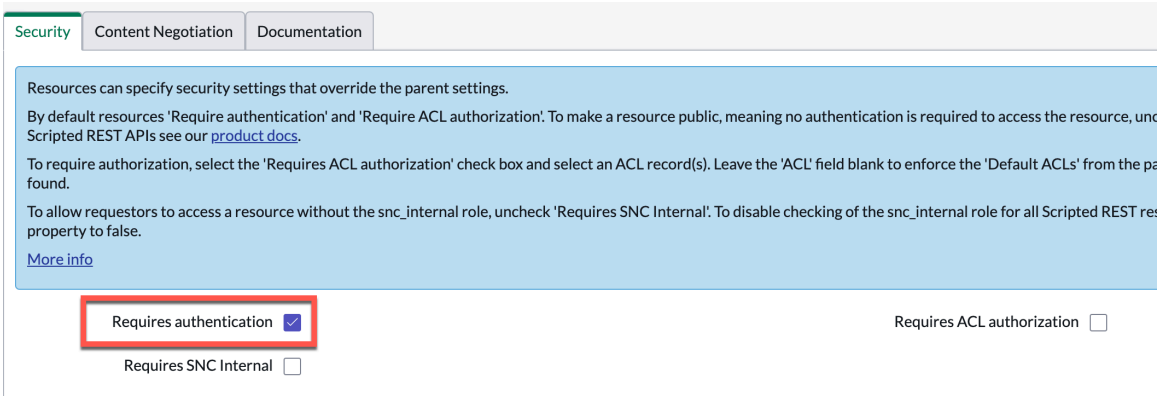
4. Pesquise e selecione os itens necessários em Recursos.
Você pode pesquisar os seguintes tipos de REST APIs:

- Comprar item
- Enviar um Produtor de registro
- Validar Regex de variável (se o item consistir em uma variável que requer validação de Regex)
- Guia de pedido de check-out
- Valor de exibição de variável
- Verificação solicitada para delegação no item

5. Role para baixo e desmarque a caixa de seleção **Requer autenticação** em Segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Atualizar**.

Resultados
As REST APIs usadas para permitir o envio de formulários para usuários convidados são tornadas públicas.

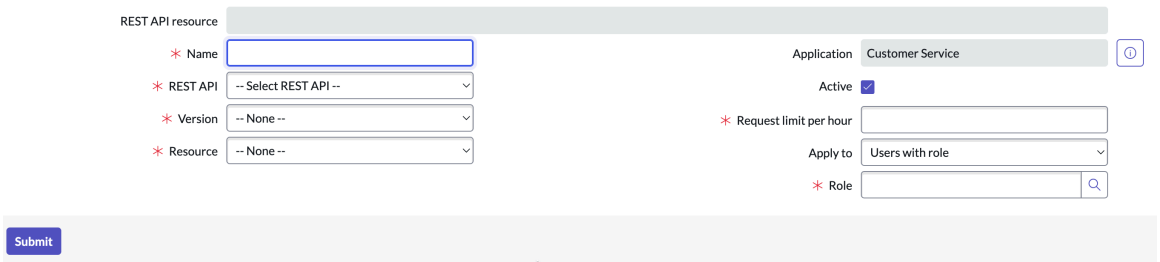
Aplicar limite de taxa em REST APIs

Aplique limite de taxa às REST APIs para evitar o uso excessivo ou abuso de itens do catálogo disponíveis publicamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, catalog_admin, web_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O limite de taxa restringe a criação descontrolada de itens do catálogo disponíveis publicamente, reduzindo os riscos associados a agentes mal-intencionados e bots automatizados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Regras de Limite de Taxa**.
2. Selecione **Novo**.



3. Insira os seguintes valores de campo.

Campos do formulário Regra de limite de taxa da REST API

Campo	Descrição
Recurso de API REST	Valor derivado dos valores inseridos nos campos a seguir.
Nome	Nome exclusivo para a regra de limite de taxa.
API REST	API REST selecionada na lista de todas as REST APIs externas da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Catálogo de serviços**.
Versão	Versão da REST API. Os valores listados dependem da REST API selecionada. Selecione **o mais recente**.
Recurso	Recurso para a versão. Os valores listados dependem da versão selecionada. Selecione os recursos necessários: Por exemplo, ◦ Comprar item ◦ Enviar um Produtor de registro ◦ Validar Regex de variável (se o item consistir em uma variável que requer validação de Regex) ◦ Guia de pedido de check-out ◦ Valor de exibição de variável ◦ Verificação solicitada para delegação no item
Ativo	Marque a caixa para indicar que a regra de limite de taxa está ativa. As regras de limite de taxa são ativadas por padrão assim que são criadas. Você pode desativar as regras de limite de taxa para interromper a aplicação de um limite de taxa ou para ativar regras de limite de taxa para retomar a aplicação de um limite de taxa.
Limite de solicitação por hora	Número máximo de solicitações permitidas por hora. **Nota:** Sempre que você atualiza o valor deste campo, o Now Platform redefine a contagem de solicitações para 0 e exclui todas as violações da hora atual.
Aplicar a	Usuários restritos por esta regra:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **O usuário único** aplica o limite de taxa a um usuário específico. ◦ **Usuários com função** aplicam o limite de taxa a todos os usuários com uma função específica. ◦ **Todos os usuários** aplicam o limite de taxa a todos os usuários. Selecione **Usuários com função**.
Função	Função à qual o limite de taxa se aplica. Selecione **Usuário convidado**. **Nota:** Aparece somente quando você seleciona **Usuários com função** no campo **Aplicar a**.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O limite de taxa é aplicado às APIs publicamente disponíveis.

Informações relacionadas

Criar um limite de taxa de API REST de entrada

Configurar Portal de negócios

Configure o portal de negócios para fornecer informações e suporte para seus clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Portal de negócios é um portal da Web de autoatendimento baseado na aplicação Portal de serviços.

O Portal de negócios oferece suporte aos clientes B2B (business-to-business).

Use os portais para fornecer informações e suporte para seus clientes. Os portais fornecem recursos prontos para uso que requerem configuração mínima. Isso inclui:

- Cabeçalho e rodapé com links para diferentes atividades do cliente.
- A página inicial fornece um resumo dos itens essenciais para o usuário conectado.
- Menu hierárquico para navegar sistematicamente para diferentes páginas do portal.
- Experiência de navegação unificada para conhecimento e catálogo por meio de tópicos de taxonomia.
- Páginas de lista para navegar, pesquisar e filtrar registros de casos, produtos, pedidos e outros.
- Páginas de exibição de registro para exibir informações importantes, ações relacionadas, listas relacionadas e links rápidos de um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar capacidades de autoatendimento adicionais, como gestão de pedidos, instalando o respectivo plug-in.

Nota: O app da Store do Portal de negócios é instalado automaticamente quando você instala o app da Store do Portal de atendimento ao cliente. Para obter detalhes, consulte Ativar os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portais de serviços, na coluna Título, insira `*portal de negócios`.
3. Selecione **Portal de negócios**.
   Uma página é aberta em sua instância na qual você pode configurar o Portal de negócios.
4. Desmarque a caixa de seleção **Inativa**.

   Nota: O portal de negócios está inativo por padrão.

5. Selecione **Atualizar**.
   Você pode acessar o portal de negócios usando o URL,<servicenow instance URL> / business_portal.

Informações relacionadas

Portal de serviços

Personalizar Portal de negócios

Personalize o portal de negócios para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
Alguns dos componentes que você pode personalizar incluem:

- Identidade visual: configure a identidade visual do portal para dar ao seu portal de negócios uma aparência própria. O tema Portais Next Experience está disponível para o portal de negócios.
- Menus: atualize o menu do sistema de base ou adicione um novo. Para obter detalhes, consulte Configuração do menu de cabeçalho do portal .
- Página inicial: atualize a página inicial padrão atualizando a configuração do widget ou atribua uma página inicial personalizada. Para obter detalhes, consulte Atribuição de uma página inicial ao portal .
- Widgets: use widgets de portal configuráveis para definir o conteúdo em seu portal. Para obter detalhes, consulte Biblioteca de widgets do Portal configurável.
- Cabeçalho: atualize a configuração do cabeçalho de acordo com sua necessidade. Para obter detalhes, consulte Configurar o widget Cabeçalho do Portal Polaris para o seu portal
- Rodapé: personalize as informações na parte inferior da página. Para obter detalhes, consulte Configurar o widget de rodapé do Portal Polaris.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Taxonomia: Configure uma taxonomia no Portal de negócios para definir tópicos relevantes para os usuários.
- Páginas de lista: navegue, pesquise e filtre registros de casos, produtos, pedidos e outros. Para obter detalhes, consulte Adicionar e configurar o widget da lista de dados do portal
- Funções: configure a segurança da página por função para configurar as páginas como públicas (sem necessidade de login) ou para filtrá-las por função do usuário.
- Origens de pesquisa: configure uma origem de pesquisa para o portal para descrever o comportamento e a origem dos dados pesquisáveis. Para obter detalhes, consulte Definir uma origem de pesquisa .
- Base de conhecimento: configure uma base de conhecimento para o portal exibir os artigos de conhecimento associados. Para obter detalhes, consulte Configuração de bases de conhecimento para um portal .
- Catálogo: configure um catálogo para o portal de negócios. Para obter detalhes, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços .

Personalizar o tema do Portal de negócios

Personalize o tema do portal de negócios para adicionar folhas de estilo de fonte e tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tema padrão do portal de negócios é o tema do Portal Next Experience. Você pode usar seu próprio tema de acordo com sua identidade visual.

Você deve personalizar seu tema para adicionar folhas de estilos relacionadas ao tamanho da fonte ou do tema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Pesquise e selecione o tema necessário.
3. Adicione folhas de estilos de fonte e tema.

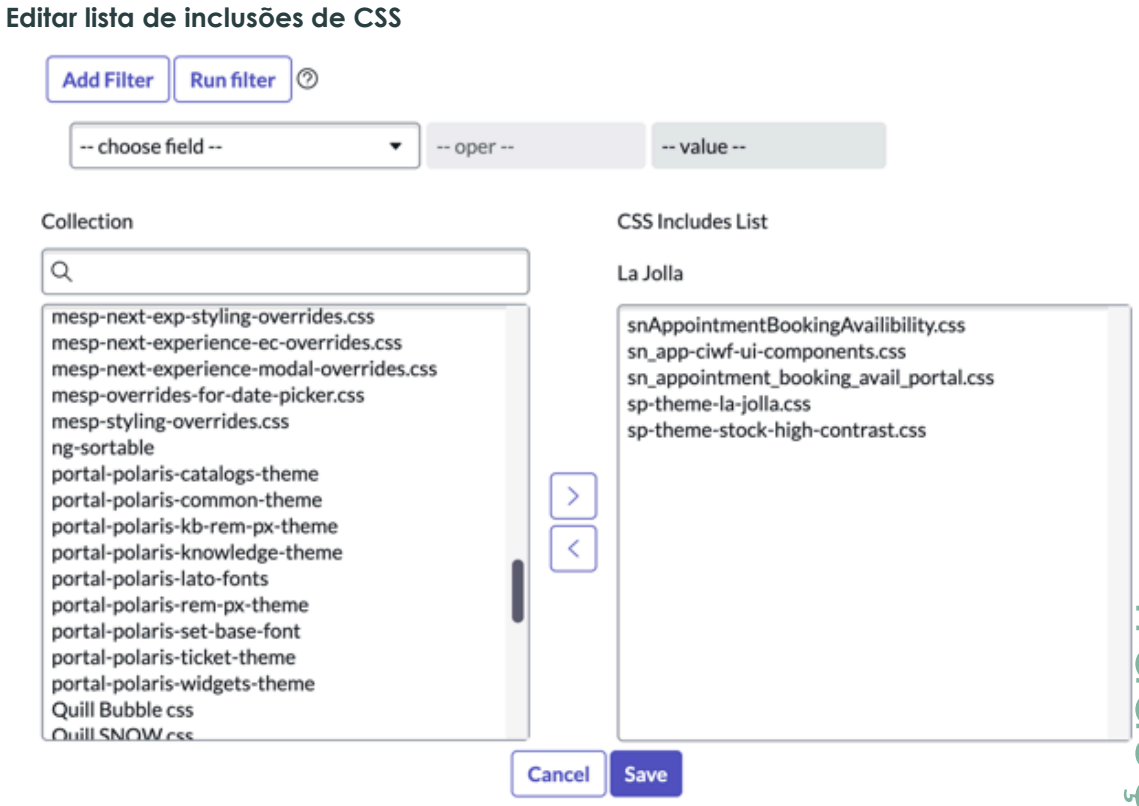
   a. No registro do tema, selecione as **Inclusões de CSS** na lista relacionada.

   b. Selecione **Editar**.

   c. Adicione as seguintes folhas de estilos da lista Coleção à lista Inclusões de CSS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- portal-polaris-set-base-font
- portal-polaris-rem-px-tema
- portal-polaris-kb-rem-px-tema

d. Selecione **Save** (Salvar).

4. Passe o mouse sobre a folha de estilos e selecione o ícone de visualização (ⓘ) e selecione **Abrir registro** para definir a ordem das folhas de estilos adicionadas.

a. Defina a ordem de portal-polaris-set-base-font como a mais baixa.

b. Defina a ordem de portal-polaris-rem-px-theme como a segunda mais alta.

c. Defina a ordem de portal-polaris-kb-rem-px-theme como a mais alta.

Nota: Converta qualquer tamanho de fonte ou tema de rems para pixel no CSS com um fator de conversão de 10. Por exemplo, 10 rems devem ser alterados para 100 pixels.

5. Selecione **Atualizar**.

Configure uma taxonomia no Portal de negócios para definir tópicos relevantes para os usuários

Configure e gerencie a taxonomia no Portal de negócios para atender às suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione ou edite a taxonomia e os tópicos secundários no portal de negócios. A taxonomia permite definir tópicos que são relevantes para os usuários.

Por exemplo, tópicos relevantes para um site de comércio eletrônico podem ser pedidos, devoluções, pagamentos e outros. Seus usuários podem encontrar o tópico relevante e usar os artigos disponíveis e itens do catálogo desse tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Pesquise e selecione `*portal de negócios` na coluna Título na página Portais de serviços.
3. Selecione **Portal de negócios**.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
4. Em Listas relacionadas, selecione **Taxonomia**.
5. Selecione **Editar**.
6. Na página Editar membros, mova a taxonomia necessária da **Coleção** para a **Lista de taxonomia**.
   Você também pode criar uma taxonomia. Para obter mais informações, consulte Criar taxonomia .

   Nota: Somente uma taxonomia pode ser associada a um portal.

7. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Crie e associe tópicos à nova taxonomia e associe itens do catálogo e artigos de conhecimento aos tópicos criados. Para obter detalhes, consulte Associar conteúdo conectado a um tópico .

Informações relacionadas

Criar e associar tópicos

Funções de usuário do Portal de negócios

Diferentes funções permitem que os clientes criem e editem casos e gerenciem usuários no Portal de negócios.

Funções de usuário do Portal de negócios

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de negócios
Cliente [sn_customerservice.customer]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Exibir uma lista de casos criados por este usuário. • Editar casos criados por este usuário. • Pesquisar informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário do Portal de negócios

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de negócios
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Crie um caso para a conta deste usuário e para contas secundárias. • Exiba uma lista de casos criados por este usuário e exiba casos para contas secundárias. • Editar casos criados por este usuário e editar casos para contas secundárias. • Pesquisar informações. • Crie um caso em nome de outro contato nesta conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes à conta. **Nota:** A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente à propriedade do sistema **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Para expor esta função a administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de outro contato para esta conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta. • Editar casos pertencentes a esta conta. • Pesquisar informações. • Gerencie usuários para esta conta.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de clientes. • Exibir uma lista de casos pertencentes a este usuário. • Editar casos pertencentes a este usuário. • Pesquisar informações.
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	• Crie um caso para a conta deste usuário. • Crie um caso em nome de contas de clientes. • Exibir uma lista de casos pertencentes a esta conta e a contas de clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário do Portal de negócios

Função do usuário	O que este usuário pode fazer no Portal de negócios
	• Editar casos pertencentes a esta conta e a contas de clientes. • Gerencie usuários para esta conta e para contas de clientes.

Configurar Pesquisa com IA para o Portal de negócios

Configure o Portal de negócios para usar Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA está desabilitado por padrão. Você pode habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** e abrir um registro do portal.
2. Selecione **Portal de negócios**.
3. Marque a caixa de seleção **Habilitar Pesquisa com IA**.
4. No campo **Aplicação de pesquisa**, pesquise e selecione a aplicação de pesquisa necessária.
   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Você pode modificar as configurações da aplicação de pesquisa existentes, como a aplicação de pesquisa padrão do Portal do CSM, ou criar e configurar suas próprias configurações da aplicação de pesquisa com a Pesquisa com IA especificada como o mecanismo de pesquisa.

   Nota: Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Aplicação de pesquisa** ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

5. No campo **Configuração de resultados de pesquisa**, pesquise e selecione a configuração de resultados de pesquisa necessária.
   Uma configuração de resultado de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultado de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Você pode modificar o registro de configuração de resultados de pesquisa existente, como Pesquisa de CSM, ou criar e definir sua própria configuração de resultados de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Pode ser necessário configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Configuração dos resultados da pesquisa** ao formulário. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

6. Selecione **Atualizar**.

Habilitar a Pesquisa com IA nos portais de negócios para usuários não autenticados

Ative os widgets da Pesquisa com IA para permitir que usuários convidados que façam login no Portal de negócios usem o recurso Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador
Você deve configurar a Pesquisa com IA para o portal de negócios. Para obter mais informações, consulte Habilitação e configuração da Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve habilitar a pesquisa autocompletável para que os usuários não autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget autocompletável de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Pesquisar **pesquisa autocompletável**.
3. Selecione **Pesquisa autocompletável**.
4. Marque a caixa de seleção **Público**.
5. Selecione **Atualizar**.
6. Repita as etapas para o widget **do Assistente para pesquisa com IA**.

Pesquisa com IA Assistência para usuários externos autenticados

Habilitar Pesquisa com IA Assist no portal de negócios para usuários externos autenticados com a função snc_external.

Configurar Pesquisa com IA Ações de assistência para usuários externos autenticados no Portal de negócios

Habilite as Pesquisa com IA Ações de assistência para pesquisar artigos de conhecimento no portal de negócios. Aplica-se a usuários externos autenticados com a função snc_external.

Antes de Iniciar

Você deve configurar Pesquisa com IA para o portal de negócios. Para obter mais informações, consulte Habilitação e configuração da Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e a Assistência Pesquisa com IA para que os usuários externos autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget autocompletável de pesquisa e widget Assistente para pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página Scripted REST APIs, pesquise e selecione **Ação do assistente da Pesquisa com IA (API interna)**.
3. Na página Ações do assistente para pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Pedido [sc_cat_item]**.
4. Na página Pedido [sc_cat_item], na guia **Segurança**, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno** para desativar o recurso.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Ações da Assistência para Pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **Resolve meu problema**.
6. Na página Resolve meu problema, faça o seguinte:
   a. Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno**.
   c. Selecione **Atualizar**.
7. Selecione **Atualizar**.

Configurar Pesquisa com IA Assist para usuários externos autenticados no Portal de negócios

Habilite a Assistência Pesquisa com IA para pesquisar artigos de conhecimento no Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuários externos autenticados com a função snc_external

Ativar Customer Service Management

Você deve configurar Pesquisa com IA para o Portal de negócios. Para obter mais informações, consulte Habilitação e configuração da Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Você deve habilitar a Pesquisa autocompletável e a Assistência Pesquisa com IA para que os usuários externos autenticados usem o recurso Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre os widgets, consulte Widget autocompletável de pesquisa e widget Assistente para pesquisa com IA .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Serviços web com script** > **Scripted REST APIs**.
2. Na página Scripted REST APIs, pesquise e selecione **Assistência para pesquisa com IA (API interna).**
3. Na página Assistência para pesquisa com IA (API interna), na lista relacionada Recursos, selecione **pesquisar**.
4. Na página de pesquisa, na guia **Segurança**, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Requer autenticação** para ativar a autenticação para acessar o recurso.
- Desmarque a caixa de seleção **Requer SNC interno**.
- Selecione **Atualizar**.

5. Selecione **Atualizar**.

Cálculo de uso do portal de negócios

Acompanhe como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do Portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal que resultam em contagens de sessões.

Para exibir o painel Uso do Portal do cliente, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota: Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente, no Portal de atendimento ao consumidor ou no Portal de negócios por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

- Sessão de convidado: sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor que está conectado

A contagem de sessões agregadas é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão de usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite de sessão padrão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões de usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao site

Um usuário faz login, faz logout e faz login novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, logout e depois faz login novamente

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após o logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão depois da meia-noite:

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão depois da meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Limitar o acesso aos dados do modelo de produto no Portal de negócios

Use uma propriedade do sistema para limitar o acesso do cliente aos dados na tabela Modelos de produto.

Usuários externos podem acessar os dados do modelo de produto no Portal de negócios com a função sn_esm_user. Os administradores do sistema podem usar a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* e o campo **Visível ao cliente** na tabela Modelos de produto (cmdb_model) e nas tabelas secundárias para limitar esse acesso.

A propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* habilita o campo **Visível ao cliente** para as tabelas listadas abaixo. Por padrão, essa propriedade é definida como false. Quando definido como verdadeiro, o sistema usa a configuração no campo **Visível ao cliente** para determinar o acesso aos dados do modelo de produto no Portal de negócios.

- Tabela de modelos do produto (cmdb_model)
- Tabela de modelos de software [cmdb_software_product_model]
- Tabela de modelos de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Tabela de modelos de consumíveis [cmdb_consumable_product_model]
- Tabela de modelos de instalação (cmdb_facility_product_model)
- Tabela de modelos de hardware [cmdb_hardware_product_model]

A tabela Categorias de modelo (cmdb_model_category) não tem um campo **Visível para o cliente**. O acesso aos dados de categorias de modelo é restrito usando o campo **Visível**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ao cliente na tabela Modelo de produto. Somente as categorias dos produtos que estão visíveis na tabela Modelo do produto ficarão visíveis na tabela Categorias do modelo.

Para upgrades de Jacarta para Madri, o campo **Visível ao cliente** é adicionado a cada registro na tabela Modelos de produto e definido como falso.

Para limitar o acesso:

1. Defina a propriedade do sistema *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* como verdadeira.
2. Personalize a tabela Modelos de produto (cmdb_model) e adicione a coluna **Visível ao cliente**.
3. Defina o valor do campo **Cliente visível** como verdadeiro para os modelos de produto que devem estar visíveis para clientes externos.

Usuários externos podem ver esses produtos usando esses modelos de produto se os produtos estiverem vinculados à conta do cliente.

Autenticação multifator para Portal de negócios

Habilite a autenticação multifator para usuários do portal de negócios para que o acesso aos portais da Web de autoatendimento seja mais seguro contra possíveis vulnerabilidades.

A autenticação multifator, também conhecida como verificação em duas etapas, é um requisito de segurança que afirma que um usuário insere mais de um conjunto de credenciais. Para obter mais informações, consulte Autenticação multifator (MFA) .

Propriedades de autenticação multifator

Use as propriedades para habilitar critérios de autenticação multifator baseados em função e configurar o comportamento.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
Habilitar Autenticação Multifator [glide.authenticate.multifactor]	Marque esta caixa de seleção para permitir que usuários e administradores usem este recurso. • Tipo: habilitado | desabilitado • Valor padrão: habilitado • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
Número de vezes que um usuário pode ignorar a configuração da autenticação multifator [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Insira um número que represente quantas vezes um usuário pode optar por ignorar o requisito de senha adicional. Isso permite que os usuários ainda façam login na instância se não tiverem o dispositivo móvel com eles. O contador será reiniciado se este recurso for desativado e, depois, reativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da autenticação multifator

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3 • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
O tempo em minutos, o código único enviado para o endereço de e-mail do usuário é válido por [glide.multifactor.onetime.code.validity]	Insira um número em minutos que especifica por quanto tempo o código de redefinição é válido. Consulte Fazer logon com autenticação multifator . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 10 • Local: **Autenticação Multifator** > **Propriedades**
Tempo adicional em segundos durante o qual o código será válido para acomodar a distorção do relógio. O valor máximo é 60 segundos. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Insira um número em segundos com um máximo de `60`. Por padrão, a instância valida o código inserido pelo usuário em relação ao único código gerado pelo app, seja qual for a `hora atual`. Você pode distorcer a janela de tempo com esta propriedade e permitir que um ou mais códigos gerados durante uma janela de tempo sejam considerados válidos. O valor da propriedade é usado no seguinte cálculo: `hora atual - x/2` e `hora atual + x/2`, em que 'x' é o valor dessa propriedade. Se você usar o valor de `10`, por exemplo, a instância considerará válidos todos os códigos gerados pelo aplicativo entre o intervalo de tempo `[o tempo atual - 5 segundos]` e `[o tempo atual + 5 segundos]`. Use esta propriedade para evitar problemas de login em que o usuário não consiga inserir o código correto no tempo padrão alocado.

Configurar funções para autenticação multifator

Adicione a função externa sn_customerservice.customer às funções multifatores.

Usuários com esta função precisam usar a autenticação multifator. Para obter mais informações, consulte Configuração de critérios multifatores baseados no usuário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Walk-up Experience para Customer Service Management

Configure vários aspectos de Walk-up Experience com base nos requisitos específicos da sua organização. Walk-up Experience usuários com a função sn_csm_walkup.walkup_admin e administradores podem ativar e configurar a aplicação para atender a requisitos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permite configurar o CSM Walk-up Experience. Execute essas tarefas com base no plug-in que você ativou.

Você pode configurar compromissos, decidir quando enviar notificações aos usuários, estabelecer e configurar locais de filas físicas e horários operacionais, integrar com pesquisas CSAT e associar almoxarifados a locais de filas. Você também pode personalizar o portal Walk-up Experience com um logotipo e identidade visual exclusivos.

Para configurar o CSM Walk-up Experience, use as tarefas de configuração listadas na tabela abaixo, que o guiará por todo o processo de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração**.
2. Conclua as tarefas a seguir para configurar o recurso CSM Walk-up Experience.

Tarefas de configuração do CSM Walk-up Experience

Tarefa	Descrição
Ative o CSM Walk-up Experience.	Ative o plug-in Balcão de serviços para CSM (com.snc.walkup_for_csm). **Nota:** Este plug-in inclui dados de demonstração.
Clique em **Locais de balcão de serviços** para configurar locais.	Crie filas de locais de balcão de serviços com cronogramas personalizados, grupos de atribuição, tempo médio de espera e muito mais. Para obter mais informações sobre como configurar locais, consulte Configurar locais do Walk-up Experience.
Clique em **Cronogramas**.	Visualize, crie ou modifique cronogramas de locais de balcão de serviços, por exemplo, dias de semana das 8h às 17h, e associe-as às filas de locais de balcão de serviços. Para obter mais informações sobre como configurar cronogramas, consulte Configurar cronogramas do Walk-up Experience.
Clique em **Configurações de compromisso** para configurar compromissos.	Crie configurações de serviço de locais de fila de balcão de serviços individuais. Você pode configurar horários, número de compromissos permitidos por dia, até que ponto no futuro os usuários podem reservar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	compromissos e muito mais. Para obter mais informações sobre como configurar compromissos, consulte Configurar reserva de compromisso.
Clique em **Configurações do portal** para configurar um portal.	Crie e modifique portais de serviço personalizados Walk-up Experience on-line e no local. Para obter mais informações sobre como configurar o portal, consulte Configurar o portal Walk-up Experience.
Clique em **Notificações** para configurar notificações.	Acesse e configure alertas que mantêm os usuários e fornecedores informados sobre eventos que lhes preocupam. Para obter mais informações sobre como configurar notificações, consulte Configurar notificações do Walk-up Experience.
Pesquisas	Acesse pesquisas de satisfação do cliente e permita o acesso público às pesquisas, defina as condições do gatilho da pesquisa e visualize as respostas dos usuários. Para obter mais informações sobre como configurar cronogramas, consulte CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente.

Walk-up Experience para Customer Service Management

A aplicação ServiceNow® Walk-up Experience para Customer Service Management permite que você configure um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local para um centro de serviço de balcão de serviços pré-estabelecido.

Walk-up Experience tem como objetivo oferecer suporte aos usuários e melhorar significativamente sua satisfação por meio de um rápido suporte presencial. Funcionários e convidados de negócios podem obter ajuda presencial em tempo real para seus problemas.

As personas e funções do usuário são definidas da seguinte forma:

Solicitantes

Os usuários acessam a aplicação Walk-up Experience de várias maneiras.

- On-line:
  - Faça check-in on-line rapidamente no local de balcão de serviços mais próximo disponível usando a opção **Check-in de balcão de serviços** em Portal de serviços usando seu computador.

    Nota: A aplicação Walk-up Experience encaminha você automaticamente para a fila de balcão de serviços mais próxima usando o endereço IP do seu computador. Você pode mudar o local, se desejar.

  - Ingressar na fila e exibir sua posição na fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Programe horários para receber suporte e lembretes de compromisso, você também pode cancelar ou remarcar compromissos de links no lembrete ou na interface de check-in online.
- Programe apenas um compromisso por fila de local de balcão de serviços de cada vez.

  Nota: Mesmo com um compromisso programado, você ainda pode fazer check-in em um local de fila de balcão de serviços pessoalmente ou online.

- Receba notificações por e-mail quando sua solicitação for atribuída a um técnico quando sua posição na fila estiver próxima de ser atendida e quando sua solicitação de balcão de serviços tiver sido encerrada ou abandonada, caso você decida não participar da fila.

- No local do Walk-up Experience:
  - Faça check-in em uma fila no local de balcão de serviços inserindo manualmente seu nome, e-mail e detalhes de contato.
  - Observe as atividades da fila em um monitor grande que exibe os solicitantes novos e aqueles com datas agendadas.
  - Visualize o monitor exibindo quantas pessoas estão na fila no momento, as posições dos convidados na fila, quem está sendo atendido e os tempos de espera estimados.
  - Responda a uma pesquisa com um pergunta única que captura o sentimento do usuário após uma visita.

Técnicos ou agentes

O suporte ao cliente usa a aplicação Walk-up Experience para atender à demanda de problemas ou solicitações urgentes dos solicitantes.

- Os técnicos do Walk-up Experience gerenciam as operações diárias nos locais da fila de balcão de serviços. Eles resolvem problemas de atendimento ao cliente.
- Os técnicos podem aceitar e fechar interações do Walk-up Experience por meio da interface Espaço do agente. Espaço do agente contém uma caixa de entrada pessoal em que as interações de balcão de serviços, se configuradas em Atribuição avançada de trabalho, são enviadas automaticamente para atribuição.
- Os agentes podem gerenciar todos os aspectos da execução do Walk-up Experience usando Espaço do agente. Com base em sua capacidade, e se os registros estiverem em espera, eles poderão trabalhar em várias transações ao mesmo tempo e promover interações para casos.
- Os técnicos podem ver e aceitar compromissos agendados na caixa de entrada Espaço do agente pessoal deles. Os compromissos são encaminhados para a caixa de entrada de acordo com a disponibilidade do agente. Como alternativa, os agentes podem selecionar e escolher compromissos manualmente.
- Se necessário, os técnicos podem trabalhar com qualquer pessoa na fila a qualquer momento. Os técnicos podem atribuir a si próprios manualmente uma interação de balcão de serviços, aceitando a interação de uma lista de interações não atribuídas em Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerentes

Os gerentes supervisionam os técnicos do local de balcão de serviços e supervisionam as operações diárias.

- Os gerentes de balcão de serviços podem observar e capturar dados operacionais e de desempenho monitorando o painel de balcão de serviços.
- Os gerentes de balcão de serviços podem usar o aplicativo para aumentar a satisfação do cliente, fornecer atendimento ao cliente em tempo hábil e relatar dados de desempenho para a gestão superior.

Administradores

Configure e mantenha sistemas relacionados ao balcão de serviços, como identidade visual e texto do local de balcão de serviços, locais e cronogramas de filas, compromissos, atribuições de trabalho avançadas, notificações e pesquisas de índice de satisfação do cliente.

Funções do usuário da Walk-up Experience

Nome da função	Função	Descrição
sn_walkup.walkup_login	Representante da loja	Um usuário com essa função ajuda os solicitantes a fazer check-in no local de balcão de serviços.
sn_csm_walkup.walkup_technician	Técnico de balcão de serviços de CSM	Um usuário com esta função atende às demandas do usuário no local de balcão de serviços do CSM.
sn_csm_walkup.walkup_manager	Gerente de balcão de serviços de CSM	Um usuário com essa função gerencia a equipe no local de balcão de serviços.
sn_csm_walkup.walkup_admin	Administrador de balcão de serviços do CSM	Um usuário com essa função administra interações de balcão de serviços, filas de local e motivos de balcão de serviços.

Tradução automática

Configuração do Walk-up Experience para Customer Service Management

Para começar com Walk-up Experience para Customer Service Management, consulte Configurar Walk-up Experience para Customer Service Management.

Walk-up Experience para usuários convidados

A aplicação Walk-up Experience pode permitir que usuários convidados gerenciem compromissos de balcão de serviços on-line a partir do Portal de atendimento ao consumidor ou da página inicial do Portal de atendimento ao cliente.

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 .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos para usar Walk-up Experience para usuários convidados

Observe os seguintes requisitos para que usuários convidados possam usar Walk-up Experience:

- A aplicação da loja Walk-up Experience de convidado para atendimento ao cliente deve ser instalada. Para obter mais informações sobre como instalar a aplicação da loja, consulte Instalar um ServiceNow Store aplicação .
- O plug-in com.snc.walkup_for_csm deve ser ativado. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativação de um plug-in .
- O widget Check-in do balcão de serviços deve ser configurado. Para obter mais informações, consulte Adicionar um link de check-in on-line do Walk-up Experience na Portal de serviços página inicial.

Separação de domínios e a aplicação CSM Walk-up Experience

Esta seção é uma visão geral da separação de domínio no que diz respeito à aplicação CSM Walk-up Experience e como ela se relaciona com Portal de serviços páginas, filas de interação e configurações. 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

Domain Separation na aplicação CSM Walk-up Experience é compatível no nível **Básico**. No entanto, o aplicativo depende do Portal de serviços, que não é compatível com a separação de domínio. O Domain Separation pertence à aplicação CSM Walk-up Experience das seguintes maneiras:

- As filas de local de balcão de serviços oferecem suporte à separação de domínio para definir quais usuários finais podem acessar cada fila de local.
- A tabela de interação oferece suporte à separação de domínio padrão para segurança de dados. Os tíquetes de interação são abertos para um domínio específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filas de local de balcão de serviços e interações oferecem suporte à separação de domínio. Portanto, os executantes também trabalham em um ambiente separado por domínio ao lidar com tíquetes de interação associados a uma fila de local.
- As configurações de gestão e administração residem nos registros da fila do local de balcão de serviços. Portanto, essas configurações estão disponíveis para os respectivos gerentes de domínio e administradores.
- Embora as páginas Portal de serviços não sejam separadas por domínio, as páginas do portal da aplicação CSM Walk-up Experience recuperam dados dentro do domínio específico do usuário. Portanto, essas páginas podem ser reutilizadas em diferentes portais de serviço projetados e configurados para domínios separados. Os administradores devem criar cada portal sozinhos.
- O **campo Domínio** está disponível na tabela wu_location_queue. Definir o domínio aqui garante que os usuários vejam somente as filas que fazem parte de seus domínios durante o check-in online.
- Para que o roteamento Atribuição avançada de trabalho opere, cada wu_location_queue deve incluir uma condição de roteamento de item de trabalho. Esta condição adiciona explicitamente uma referência ao domínio do qual a fila faz parte.

Nota: O recurso de reserva de compromisso não é separado por domínio. Como os dados da tabela Appointment [itil_appointment] não são separados por domínio, as exibições de lista podem revelar dados entre domínios.

Como o Domain Separation funciona na aplicação CSM Walk-up Experience

Para que este aplicativo seja mais eficaz, os administradores de balcão de serviços devem configurar os locais de balcão de serviços adequadamente. Configure o registro `wu_location_queue` para atender a uma necessidade do usuário, o que afeta a experiência do solicitante. Cada domínio configurado para o registro da fila do local tem seu próprio conjunto de regras. O mesmo se aplica a outras tabelas no aplicativo de balcão de serviços.

Nota: Elementos da plataforma Portal de serviços, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos com base em como o domínio está configurado. A abordagem recomendada é configurar portais separados para cada cliente MSP.

Os elementos de Portal de serviços que são usados como parte da experiência de balcão de serviços são os seguintes:

- Portal (Balcão de serviços)
- Páginas (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)
- Tema (tema do balcão de serviços)
- Widgets (experiência de check-in on-line, fila de balcão de serviços presencial, check-in do balcão de serviços, pesquisa de saída de balcão de serviços, início do balcão de serviços, agendamento de balcão de serviços)

Para saber mais, consulte Separação de domínios e Portal de serviços .

Para separação de dados, a aplicação CSM Walk-up Experience usa o domínio do usuário de balcão de serviços (usuário de login do Solicitante/Balcão de serviços) para determinar em qual domínio os dados do solicitante devem ser colocados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os solicitantes podem fazer check-in somente nos locais sobre os quais eles têm visibilidade.
- Os solicitantes podem selecionar os motivos que pertencem somente ao seu próprio domínio.
- Os registros de interação são criados no domínio do solicitante.

No lado do Executante, a aplicação usa o domínio do usuário de balcão de serviços (técnico/gerente/administrador de balcão de serviços) para determinar quais registros estão visíveis.

- Por regras de separação de domínio, os Executantes podem trabalhar somente em interações que são visíveis para eles.
- Os executantes podem configurar somente registros de local de balcão de serviços que pertençam ao seu domínio, estejam no domínio global ou tenham a hierarquia primário-secundário.
- As mesmas regras de visibilidade se aplicam às tabelas Muitos para Muitos `[wu_m2m_location_queue_reason]` que controlam o mapeamento entre um local e um motivo.
- Os registros de contexto de balcão de serviços também são compatíveis com Domain Separation. Esse suporte permite que os técnicos exibam informações detalhadas do solicitante somente para os registros que são visíveis pelas regras de separação de domínio.

Tabelas separadas por domínio

Como parte do CSM Walk-up Experience, os registros nas tabelas a seguir podem ser separados por domínio.

- Filas do local de balcão de serviços `[wu_location_queue]`
- Motivos de visita para balcão de serviços `[wu_reason]`
- Motivos de balcão de serviços `[wu_m2m_location_queue_reason]`
- `Contextos de balcão de serviços [wu_context]`
- Interações `[interação]`

CSM Walk-up Experience segurança e acesso ao portal

A segurança está integrada à aplicação para ajudar a impedir que os dispositivos voltados para o usuário final no portal Walk-up Experience do local ofereçam privilégios de função elevados aos usuários. O Walk-up Experience portal do local é acessado por uma conta que contém somente a função sn_walkup.walkup_login. A função sn_walkup.walkup_login contém a função snc_external.

Noções básicas sobre a segurança do portal Walk-up Experience

O acesso ao portal Walk-up Experience no local requer a função sn_walkup.walkup_login atribuída de forma exclusiva. O registro do usuário com esta função não pode conter outras funções. Como a maioria dos registros de usuário contém várias funções, a função sn_walkup.walkup_login é atribuída a uma conta de registro de usuário, não a um usuário humano. O recurso de segurança ajuda a impedir que o dispositivo de check-in do portal no local permita usuários que possam tentar acessar o portal com uma função de privilégio elevado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A função sn_walkup.walkup_login é concedida a um registro de usuário para uma conta usada para fazer login no dispositivo de check-in. Normalmente, o dispositivo no portal no local Walk-up Experience é um tablet. Não é um ser humano real com uma função atribuída, mas uma conta com uma função. Por exemplo, um técnico que abre o portal do balcão de serviços local para empresas faz login no dispositivo de check-in usando o registro de usuário que contém a função sn_walkup.walkup_login. Novamente, o portal só pode ser acessado por um registro de usuário que contenha somente esta função. Um usuário não pode acessar o portal com a função de administrador ou se o registro do usuário contiver funções diferentes de sn_walkup.walkup_login.

Acesso ao Walk-up Experience

Os técnicos que abrem o local de balcão de serviços no local para negócios ou ingressam na equipe de suporte durante o horário de funcionamento acessam a conta de registro do usuário. Técnicos com a função sn_walkup.walkup_login podem fazer login no portal Walk-up Experience. Usuários internos e externos podem acessar o portal Walk-up Experience no local por meio de um dispositivo de check-in, normalmente um tablet, para entrar em uma fila. Usuários internos autenticados também podem acessar um check-in de fila on-line por meio da área de trabalho.

Configurar o portal Walk-up Experience

Crie portais de serviço de centro de balcão de serviços envolventes com seu logotipo, tema do portal, catálogo desejado, links para uma base de conhecimento, comunidade social e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_walkup.walkup_admin

O Walk-up Experience inclui um **portal de balcão de serviços** do sistema básico completo com o tema. As páginas do **Portal de balcão de serviços** devem ser usadas com foram criadas. Você pode criar páginas de portal personalizadas para atender às suas necessidades, copiando as páginas do portal e widgets associados, e fazendo alterações nas cópias. Você pode configurar um portal de check-in on-line e um portal de check-in físico para seus locais de balcão de serviços.

Existem várias maneiras de configurar o portal de serviço de balcão de serviços:

- Aplicativo do **Portal de serviços**: estrutura de interface de usuário modular para criação e personalização rápida e fácil de portais de aplicativos.
- Formulário de balcão de serviços do Portal de serviços: requer experiência em CSS e HTML.

Procedimento

1. Para configurar o portal de serviço de balcão de serviços usando a aplicação **Portal de serviços**, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
   A página de configuração do Portal de serviços é aberta.
2. Para personalizar o portal do balcão de serviços do sistema básico com sua marca exclusiva, título, logotipo, cores do tema, layout, propriedades, widgets e muito mais, ou para criar um novo portal de balcão de serviços, acesse Portal de serviços para obter informações detalhadas.
3. Como alternativa, para configurar o Portal de serviços do balcão de serviços usando o formulário Balcão de serviços do Portal de serviços, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações do Portal**.
   A lista Portais de serviço é aberta.
4. Na lista Portais de serviço, clique em Balcão de serviços ou pesquise na caixa de pesquisa do cabeçalho da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique no ícone do menu Formulário e selecione **Configurar** > **Design de formulário**. O designer de formulário é aberto.
6. Na lista suspensa do cabeçalho do designer de formulário, selecione ou pesquise qualquer um dos formulários de balcão de serviços configuráveis para personalizar a aparência do portal.

Opção	Descrição
Contexto do balcão de serviços [wu_context]	Configurar um canal de verificação on-line para que os usuários ingressem em uma fila de balcão de serviços antes de chegar fisicamente ao local da fila de balcão de serviços. Identifica um usuário do balcão de serviços e a descrição da interação associada.
Fila do local de balcão de serviços [wu_location_queue]	Configure a fila de interação física do local de balcão de serviços para gerenciar e administrar o centro de serviço. Você pode estabelecer locais de balcão de serviços, definir horários de operação, habilitar o check-in on-line, determinar grupos de atribuição, associar almoxarifados e projetar a exibição de tempo de fila e sistema de notificação de posição.
Motivo do balcão de serviços [wu_m2m_location_queue_reason]	Definir vários motivos comuns pelos quais um usuário precisa de suporte do balcão de serviços.
Motivo do balcão de serviços para a visita [wu_reason]	Especificar a ordem em que os motivos para uma visita devem ser priorizados em um local de balcão de serviços.

Para modificar o conteúdo do formulário para atender aos requisitos do portal, consulte Configuração do formulário para obter informações detalhadas.

Configure Walk-up Experience service channel

Configure o canal de serviço Walk-up Experience para atender às necessidades de seus agentes de balcão de serviços. Você pode configurar a forma como as tarefas são atribuídas e gerenciar interações no Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O canal de serviço Walk-up Experience é exibido e configurado por meio de Atribuição avançada de trabalho. Você pode modificar valores e condições padrão conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**. A lista Canais de serviço é exibida.
2. Selecione **Balcão de serviços** para abrir o canal de serviço do Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Consulte Como criar ou configurar um canal de serviço para obter informações detalhadas sobre os valores e condições do formulário Balcão de serviços do Canal de serviço.
   Para obter mais informações sobre Atribuição avançada de trabalho canais de serviço que configuram capacidade e utilização, layout de caixa de entrada e substituição de capacidade de agente para agentes selecionados, consulte Canais de serviço .

Configurar notificações do Walk-up Experience

Como administrador, você pode criar e usar notificações para notificar os solicitantes sobre eventos que os afetam enquanto eles resolvem o problema por meio de uma experiência de balcão de serviços. Os solicitantes são notificados por e-mail sobre os compromissos on-line que fizeram ou quando o problema é atribuído a um representante da loja.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Walk-up Experience inclui várias notificações do sistema de base que você pode usar ou personalizar para notificar os visitantes do balcão de serviços sobre informações e interações específicas.

Notificações do Walk-up Experience

Notificação	Descrição
Balcão de serviços abandonado	Notifica quando uma interação de balcão de serviços é encerrada.
Notificação de limite de balcão de serviços	Notifica os visitantes quando eles estão próximos de ser o próximo na fila de suporte.
Balcão de serviços atribuído	Notifica quando uma interação é atribuída a um técnico.
Balcão de serviços encerrado	Notifica quando uma interação é encerrada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Notificações**.
2. Selecione uma notificação de balcão de serviços disponível para exibir as propriedades básicas, bem como informações sobre quando enviá-la, quem a recebe e o que a notificação contém.
3. Para modificar uma notificação de balcão de serviços, edite qualquer um dos campos do formulário.
4. Para criar um e-mail de balcão de serviços ou notificação por push, selecione **Novo**.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Criar uma notificação por e-mail
   - Criar uma mensagem de push

   Para obter informações completas sobre como usar a aplicação Notificação do sistema, consulte Notificações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar cronogramas do Walk-up Experience

Depois de saber o horário de funcionamento do seu local do Walk-up Experience, você pode acessar os cronogramas padrão do sistema de base ou criar cronogramas para associar ao seu local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Cronogramas**.
   A lista Programações é aberta. Você pode exibir todos os cronogramas padrão do sistema de base disponíveis, como **dias de semana de 8 a 5, exceto feriados**.
2. Para modificar uma programação do sistema de base existente, selecione o nome da programação, caso contrário, selecione Novo para criar uma programação se nenhuma das cronogramas padrão se aplicar ao seu local de balcão de serviços.
3. Preencha o formulário de registro de Nova programação ou modifique os campos em um formulário existente.

   Para concluir este processo e para obter informações detalhadas sobre como criar, modificar e usar cronogramas no sistema, incluindo uma definição de todos os campos de formulário, consulte Cronogramas .

Reserva de compromisso Walk-up Experience

Com o recurso de reserva de compromisso do CSM Walk-up Experience, os usuários do balcão de serviços podem exibir as janelas de compromisso disponíveis. Os usuários também podem selecionar e reservar um compromisso para um local de balcão de serviços usando o recurso **de Check-in do balcão de serviços** on-line.

Crie janelas de tempo para locais de fila de balcão de serviços, que permitem que os solicitantes agendem serviços.

O plug-in de Reserva de compromisso (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar a aplicação. A reserva de compromisso adiciona o menu Reserva de compromisso ao navegador de aplicações e aos seguintes módulos:

- **Configuração de agendamentos**: use este módulo para criar um agendamentos. Configure uma aplicação e, em seguida, configure cada serviço nessa aplicação.
- **Agendamentos**: use este módulo para exibir uma lista de compromissos que foram reservados para serviços. Esta lista inclui os pedidos de trabalho associados a cada compromisso.

A reserva de compromisso requer configuração no nível do aplicativo, neste caso, Walk-up Experience, e no nível de serviço da fila de balcão de serviços, representado pelo local real da fila de balcão de serviços.

A configuração da aplicação Walk-up Experience contém configurações que se aplicam a todos os locais de serviço na aplicação que oferecem suporte à reserva de compromisso.

Uma configuração de serviço é necessária para cada um dos locais de fila de balcão de serviços no aplicativo que oferece compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse local de serviço de fila de balcão de serviços específico.

Nota: A configuração da aplicação e a configuração do serviço devem estar ativas para marcar compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações detalhadas sobre o aplicativo **de Agendamentos**, consulte Gerenciamento de compromissos.

Configurar reserva de compromisso

Crie ou modifique as configurações de agendamentos para serviços do Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas na configuração da aplicação Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços ou locais de fila na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova configuração de serviço.
   Como alternativa, você pode clicar em uma configuração de serviço existente para modificar os dados.
3. No formulário Configuração do serviço de agendamentos, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Formulário de configuração do serviço de agendamentos

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração de serviço.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Informações gerais	
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela calcula a disponibilidade de compromisso. Para Walk-up Experience, escolha Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
Calendário de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Cronogramas. **Nota:** Os cronogramas de feriados são úteis quando você define o método de atribuição de tarefas como **manualmente**, o que não considera os cronogramas dos agentes.
Informações do catálogo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Item do catálogo	O serviço no catálogo de serviços para o qual você está criando esta configuração de agendamentos. Clique no ícone de pesquisa e selecione o serviço associado na lista Produtores de registros. Você deve criar um produtor de registro para cada local de serviço de balcão de serviços. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Se você estiver usando a reserva de compromisso com pedidos de trabalho, crie um modelo de pedido de trabalho antes de configurar a reserva de compromisso.
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso. **Nota:** Certifique-se de que o campo **Local** neste formulário e na Fila de local de balcão de serviços (wu_location_queue) estejam configurados da mesma forma. contém a variável de referência *local*, que é um registro de local (cmn_location). Selecionar **Local** no ícone da lista de pesquisa garante que você acompanhe o mesmo fuso horário que o local do balcão de serviços que está configurando. Quando você seleciona **Local**, o calendário de agendamentos on-line é exibido no fuso horário do usuário. Se você deixar este campo em branco ou se não tiver configurado a preferência do usuário para que a instância tenha um fuso horário associado, o calendário de agendamentos será exibido no fuso horário do usuário por padrão. Se um usuário na Europa tiver Preferências do usuário para **Fuso horário** configurado para **Europa/Bruxelas** e a Configuração de agendamentos do campo **Local** estiver definida como um cmn_location com o fuso horário **EUA/Pacífico**, o calendário de agendamentos será exibido no horário dos EUA/Pacífico zona. Quando um usuário cria um compromisso, o sistema usa como padrão a programação associada à Fila do local de balcão de serviços (wu_location_queue), independentemente do valor do campo **Local** deste produtor de registro.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for necessário que um cliente crie um compromisso ao solicitar este serviço. ◦ Se habilitado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o usuário deverá selecionar um compromisso disponível antes de enviar a solicitação de serviço. ◦ Se desabilitado, o usuário pode enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no produtor de registro que determina para quem o compromisso foi criado. Defina este campo como **Contato**. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro.
Reserva	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agendamentos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis exibidos na janela Selecionar Compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como **manualmente**. Se definida para **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Tempo de lead	O número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual você reservou um compromisso para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias antes do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Reprogramar/ Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para cancelar ou remarcar um compromisso. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Compromissos	
Janela de agendamento	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Aguarde tempo suficiente para iniciar e concluir o trabalho dentro desta janela.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Você define a duração de uma tarefa quando ela é criada, que é usada para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração de viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0, já que o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** Os cronogramas de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.
Hora de término diária	O fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Exibição de agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

4. Clique em **Enviar**.

Administração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique e habilite a configuração da aplicação CSM Walk-up Experience e as configurações de local de serviço individual para o recurso **de Agendamentos**.

Os administradores podem criar, modificar e habilitar a configuração do aplicativo Walk-up Experience. Os administradores de reserva de compromisso (appointment_booking_admin) podem criar, modificar e habilitar configurações para locais de serviço na aplicação Walk-up Experience.

Walk-up Experience é uma configuração de nível da aplicação fornecida com o recurso de reserva de compromisso do sistema de base. Você pode incluir quantas configurações de nível de serviço forem necessárias. As configurações de nível de serviço se aplicam aos locais de fila de balcão de serviços individuais. Os administradores podem modificar essas configurações conforme necessário ou usá-las como exemplos para criar novas configurações.

Para obter informações detalhadas sobre a administração de agendamentos, consulte Configurar agendamentos.

Habilitar Walk-up Experience reserva de compromisso

Habilite ou desabilite o recurso de reserva de compromisso na Walk-up Experience, bem como nos locais de serviço de balcão de serviços individuais disponíveis para os clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in de Agendamentos (com.snc.appointment_booking) deve ser ativado para usar o aplicativo.

Quando você habilita o agendamentos, a guia **Programar um compromisso** aparece na página de check-in on-line. Os usuários escolhem um motivo para o compromisso e selecionam uma data e hora nos compromissos disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique em **Walk-up Experience**.
   A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Reserva de compromisso** do sistema de base.
3. Clique em **Ativo** para habilitar a reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience.
   Como alternativa, se o recurso estiver ativo, você poderá desativá-lo clicando em **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada Configuração de serviço de reserva de compromisso, clique no nome de um serviço.
   Para Walk-up Experience, a localização física de uma fila de balcão de serviços define um serviço. Cada fila de balcão de serviços associada à sua aplicação é um serviço que você deve configurar para agendamentos.
   O formulário Configuração do serviço de agendamentos para o serviço selecionado é aberto.
5. Clique em **Ativo** para definir o campo como verdadeiro.
6. Clique em **Atualizar**.

Configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para Walk-up Experience. Você pode visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience e criar ou modificar configurações de compromisso de serviço relacionados.

O aplicativo do sistema de base Walk-up Experience inclui uma configuração de reserva de compromisso padrão que pode ser modificada. Por padrão, as informações armazenadas na configuração de reserva de compromisso do aplicativo Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços desse aplicativo. Os serviços no aplicativo Walk-up Experience são definidos como os locais reais da fila de balcão de serviços. Você pode criar novas configurações de serviço de reserva de compromisso para o aplicativo Walk-up Experience ou modificar as configurações existentes.

Por exemplo, você pode configurar uma fila de balcão de serviços para aceitar a reserva de compromisso todos os dias de segunda a sexta-feira, mas para outra fila, você só deseja que a reserva de compromisso esteja disponível na segunda, quarta e sexta-feira. Ao configurar a reserva de compromisso no nível de serviço, você pode atingir esse objetivo.

Os critérios de configuração específicos do Walk-up Experience para reserva de compromisso incluem as seguintes configurações:

- Defina diferentes cronogramas de compromissos e janelas de tempo por local da fila.
- Defina a janela de tempo em que você deseja oferecer suporte a compromissos. Por exemplo, 15 minutos versus 30 minutos.
- Defina a capacidade da janela de tempo. Por exemplo, o número máximo de compromissos por janela de tempo.

Visualizar ou modificar a configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Exiba a configuração de reserva de compromisso padrão do sistema de base para determinar se os critérios atendem ao requisito de reserva de compromisso do balcão de serviços. Você pode modificar a configuração para gerenciar a reserva de compromisso. As informações armazenadas na configuração de reserva de compromisso Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração **Walk-up Experience** é fornecida com o recurso **Agendamentos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configurações de Compromisso**.
2. Para visualizar a configuração da **Walk-up Experience**, clique no nome da configuração.
3. No formulário Configuração de reserva de compromisso, visualize ou modifique os campos a seguir, conforme necessário.

Campos de configuração da aplicação de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração da aplicação.
Tabela de tarefas	Compromissos são criados para as tarefas na tabela selecionada. A tabela Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment] é a tabela padrão para a configuração da **Walk-up Experience**.
Método de Disponibilidade	Use um de dois métodos para determinar a disponibilidade do compromisso. ◦ **Número de compromissos por intervalo de tempo**: defina um número específico de compromissos por intervalo de tempo. Use este método se a atribuição de tarefa estiver definida como **manualmente,** que é a configuração padrão. ◦ **Scripted**: Use esta definição de configuração para determinar a disponibilidade se o método de atribuição da tarefa estiver definido como **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**.
Ativo	Ativa a configuração da aplicação e permite a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Se a definição da configuração do aplicativo para **Ciclo de vida do processo** estiver definida como **orientado por tarefa**, um agente deverá aceitar ou rejeitar uma tarefa atribuída. Habilite a caixa de seleção **Aceitação automática** para substituir esta definição de configuração para reserva de compromisso.
Exibição do portal	Exiba compromissos disponíveis para um único dia ou uma semana no portal **de check-in do balcão de serviços de autoatendimento** on-line ou no **Portal de serviços**.

4. Clique em **Enviar**.

Criar ou modificar uma configuração de serviço de reserva de compromisso do Walk-up Experience

Crie ou modifique configurações de reserva de compromisso para serviços do Walk-up Experience. Um serviço é definido como a localização física real de uma fila de balcão de serviços. As informações armazenadas na configuração da aplicação Walk-up Experience se aplicam a todos os serviços ou locais de fila na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o recurso de reserva de compromisso, os administradores devem criar uma configuração para cada serviço ou local da fila, que está disponível para clientes de balcão de serviços. As configurações de serviço são criadas na configuração do aplicativo **Walk-up Experience**, como parte do aplicativo de **Agendamentos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendamentos** > **Configuração de Agendamentos**.
2. Clique em **Walk-up Experience**.
3. Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos, clique em **Novo** para criar uma nova configuração de serviço.
   Como alternativa, você pode clicar em uma configuração de serviço existente para modificar os dados.
4. No formulário Configuração do serviço de agendamentos, preencha os seguintes campos conforme necessário.

Campos de configuração do serviço de reserva de compromissos

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Informações gerais	
Nome	O nome da configuração de serviço.
Configuração	O nome da configuração de reserva de compromisso à qual este serviço pertence.
Tabela de disponibilidade	A tabela usada para calcular a disponibilidade de compromisso. Para Walk-up Experience, escolha Compromisso de balcão de serviços [wu_appointment].
Calendário de feriados	A programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade. A reserva de compromissos avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação que está definido como **Excluir**. Clique no ícone de pesquisa e selecione uma programação na lista Cronogramas. **Nota:** Calendários de feriados são úteis quando o método de atribuição de tarefas é definido como **manualmente**, o que não considera cronogramas de agente.
Informações do catálogo	
Item do catálogo	O serviço no catálogo de serviços para o qual esta configuração de reserva de compromisso está sendo criada. Clique no ícone de pesquisa e selecione um serviço na lista Produtores de registro. **Nota:** O item do catálogo deve existir no catálogo de serviços. Se você estiver usando a reserva de compromisso com pedidos de trabalho, crie um modelo de pedido de trabalho antes de configurar a reserva de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local	O campo no provedor de registro que determina o local do compromisso.
Compromisso é obrigatório	Habilite esta caixa de seleção se for obrigatório que um cliente crie um compromisso ao solicitar este serviço. ◦ Se habilitado, o campo **Compromisso** aparecerá no produtor de registro e o usuário deverá selecionar um compromisso disponível na janela Selecionar Compromisso antes de enviar a solicitação de serviço. ◦ Se desabilitado, o usuário pode enviar a solicitação de serviço sem selecionar um compromisso.
Contato do usuário	O campo no provedor de registro que determina para quem o compromisso está sendo criado. Este é um campo de referência que procura uma variável sys_user no produtor de registro, por exemplo, **Contato**.
Fuso horário	A janela de compromisso com base no campo **Fuso horário** especificado no registro de contato do usuário ou no local em que o compromisso da tarefa está programado.
Reserva	
Agendamentos por janela	O número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. Este número determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso. Insira um número neste campo se o método de atribuição de tarefas estiver definido como **manualmente**. Se definida para **usar atribuição automática** ou **Agendamento dinâmico**, esta configuração não se aplicará, a menos que um local não seja fornecido. Em seguida, a configuração padrão é o número de compromissos por janela.
Tempo de lead	O número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. Defina o lead time em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Máximo de dias reserváveis no futuro	O número de dias de antecedência do dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço. O padrão é 14 dias.
Reprogramar/ Cancelar por hora	O número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou remarcado. Se um usuário tentar cancelar ou remarcar um compromisso dentro deste número de horas, o botão **Cancelar** não estará disponível. Defina o tempo em horas ou dias. O padrão é 4 horas.
Compromissos	
Janela de agendamento	O comprimento ou a duração da janela de compromisso. **Nota:** Permita tempo suficiente para que o trabalho seja iniciado e concluído nesta janela.
Duração do trabalho	A quantidade de tempo necessária para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro. Esta duração é definida para uma

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	tarefa quando ela é criada. Usado para determinar a disponibilidade. O padrão é 1 hora.
Duração de viagem (ida e volta)	Um valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Defina o valor como 0, já que o trabalho é realizado no local e o tempo de viagem não é necessário.
Programação diária	
Dias reserváveis	Os dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados. O padrão é de segunda a sexta-feira. Os dias reserváveis devem refletir a programação de compromisso. **Nota:** Os cronogramas de compromisso são separadas da programação do local da fila de balcão de serviços, mas devem ter os mesmos dias e horas que a programação do local da fila de balcão de serviços.
Hora de início diária	O início do dia de trabalho e a hora de início mais antiga de uma janela de compromisso. O padrão é 9:00.
Hora de término diária	O fim do dia de trabalho e a hora de término mais recente de uma janela de compromisso. O padrão é 18:00.
Incluir pausa diária	Habilite esta caixa de seleção para programar uma pausa para cada dia reservável e selecione os horários de início e término da pausa. Pode definir uma pausa que se aplica a todos os dias.
Exibição de agendamentos	Fornece uma visualização das janelas e horários de compromisso com base nos horários de início e término selecionados, horário de pausa e janela de compromisso.

5. Clique em **Enviar**.

Configurar programações diárias para reserva de compromisso de serviço do Walk-up Experience

Especifique diferentes horas diárias de operação para a reserva de compromisso do seu local do Walk-up Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma programação de reserva de compromisso exclusiva para cada dia da semana ou para dias específicos da semana. Por exemplo, você pode definir a programação de disponibilidade de reserva de compromisso para execução o dia todo, das 9h às 17h, segunda, quarta e sexta-feira. A programação de disponibilidade de compromisso de terça e quinta-feira pode ser executada das 9h às 12h. Você pode remover completamente a reserva de compromisso para um dia específico da semana, por exemplo, sexta-feira.

Nota: Para especificar cronogramas de reserva diárias exclusivas, ao usar sua configuração de reserva de compromisso associada, crie novas Entradas de Cronogramas para excluir as horas que a reserva de compromisso não está disponível.

Tradução automática

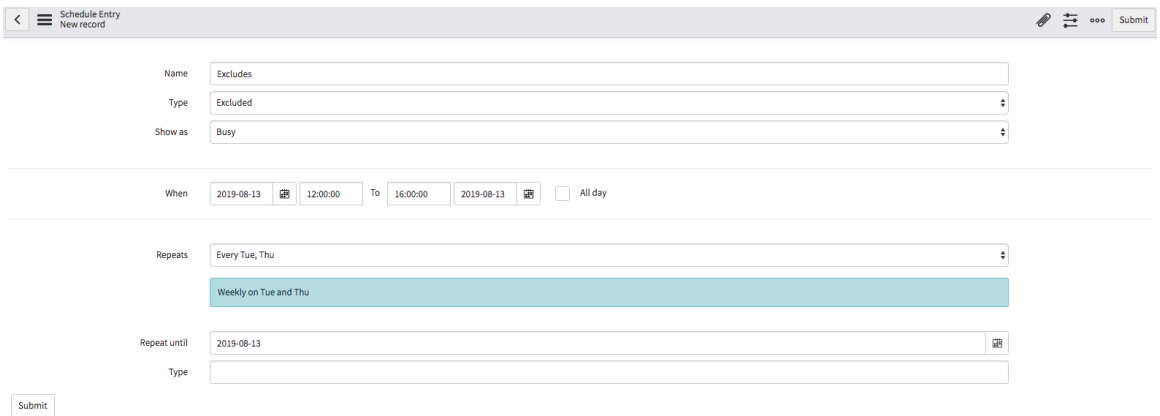
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para configurar, por exemplo, a programação de disponibilidade de compromisso de terça e quinta-feira das 9h às 12h, navegue até **Walk-up Experience** > **Cronogramas**.
2. Selecione a programação que você usa, por exemplo, a programação de **8 a 5 dias da semana, excluindo feriados**.
3. Na lista relacionada Entradas de programação, clique **em Novo** para exibir o formulário de registro Nova entrada de programação.
4. Nomeie o novo registro como **Exclui** e preencha o formulário para criar uma programação de reserva diária exclusiva para compromissos de terça e quinta-feira.

Campos de configuração Exclui entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	Nomeie o registro. Por exemplo, nomeie o registro **Exclui** para indicar as horas excluídas da reserva de compromisso.
Tipo	Escolha **Excluído** como o tipo.
Mostrar como	Escolha **Ocupado** como o motivo da exclusão.
Quando	Indique a data para começar a usar esta programação de disponibilidade de reserva. Indique também o tempo para excluir a disponibilidade de reserva para esta data. Por exemplo, das 12h às 17h.
Repetições	Indique a recorrência desta programação de disponibilidade. Por exemplo, **Semanalmente às terças e quintas**.
Repetir até	Especifique por quanto tempo você deseja que esta programação de disponibilidade seja executada, selecionando uma data de término.

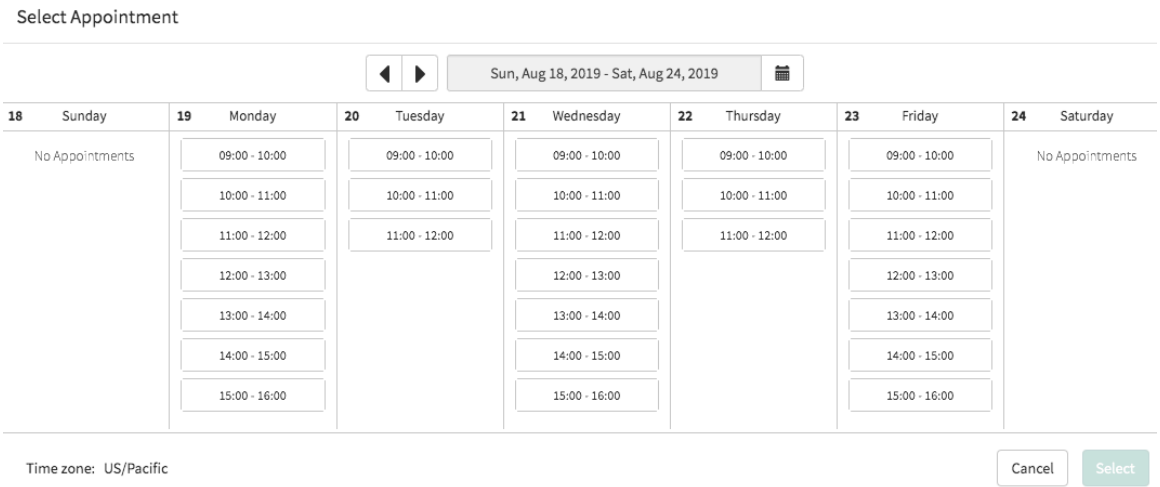


5. Clique em **Enviar**.
6. Para verificar se a reserva de agendamento de terça e quinta-feira está disponível apenas das 9h às 12h, navegue até a sua aplicação de check-in do balcão de serviços on-line.
   Se configurado para exibição, você pode acessar o aplicativo de check-in do balcão de serviços na **página inicial do Portal de serviços** ou em **Autoatendimento** na barra de navegação à esquerda.
7. Selecione o local de balcão de serviços para o qual você está verificando a programação.
8. Clique em **Programar um compromisso** e selecione um motivo para a visita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione uma data para o compromisso.
   A janela **Selecionar compromisso** exibe o primeiro compromisso disponível, por semana e dia.
10. Determine que os compromissos só estarão disponíveis às terças e quintas-feiras, das 9h às 12h.



Ativar e configurar lembretes de reserva de compromisso para Walk-up Experience

Configure lembretes de compromisso programado para usuários do Walk-up Experience. Os lembretes garantem que os usuários compareçam aos compromissos em tempo hábil e, se não puderem comparecer, reagende ou cancele um compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar lembretes de agendamentos, você deve ativar o Trabalho agendado **de lembretes de agendamentos**, que não está ativo por padrão. Além disso, o campo **Lembrete de compromisso** não aparece no formulário **Configuração do serviço de agendamentos** por padrão. Você deve adicioná-lo ao formulário e configurar lembretes. Os lembretes ficam inativos, a menos que uma configuração seja definida.

Procedimento

1. Para ativar o trabalho programado **de lembretes de agendamentos**, navegue até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise **Lembretes de reserva de compromisso** por nome e clique para abrir.
3. Clique no campo **Ativo** para ativar o trabalho programado.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Para adicionar o campo **Lembrete de compromisso** ao formulário **Configuração do serviço de agendamentos**, navegue até **Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
6. Selecione uma configuração de serviço do Walk-up Experience na lista.
   O sistema abre um formulário **de Configuração do serviço de agendamentos**.
7. Clique no botão de menu ( ) e role até **Configurar** > **Layout do Formulário**.
8. Selecione **Lembrete de compromisso** na lista **Disponível** e mova-o para a lista **Selecionado** usando o botão adicionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Salvar**.
   O formulário de **Configuração do serviço de reserva de compromisso** é exibido com o campo **Lembrete de compromisso**.
10. Para configurar um lembrete de compromisso, escolha um período de tempo, em horas, na lista suspensa do campo **Lembrete de compromisso**.
    A hora/horas que você escolher representam a quantidade de tempo antes de um compromisso programado para o qual você deseja enviar um lembrete. Por exemplo, duas horas antes de um compromisso programado.
11. Clique em **Atualizar** para adicionar a configuração de lembrete de compromisso.

Configurar locais do Walk-up Experience

Os administradores definem locais de balcão de serviços ao configurar a experiência de balcão de serviços para uma organização. Os solicitantes veem essas informações quando agendam compromissos ou fazem check-in em um local de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar o seguinte para locais:

- Crie ou modifique filas de local de balcão de serviços ou marque locais como inativos.
- Alocar cronogramas para compromissos, condições do AWA.
- Defina condições para encaminhar automaticamente os itens de trabalho.
- Local indisponível temporariamente.
- Endereço e imagem do local.
- Especifique opções de motivos da visita.
- Configure como as interações são exibidas para cada local de balcão de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos	Descrição
Nome	Forneça um nome detalhado para o local, como a cidade ou o edifício.
Descrição	Forneça uma descrição do local, se desejado.
Programação	Selecione uma programação para dias e horas de operação.
Reserva de compromisso	Adicione e configure uma programação de reserva de compromisso para o local de balcão de serviços.
Canal de serviço	Pesquise e escolha o canal de serviço do **balcão de serviços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Definir condição aqui	Selecione se os itens de trabalho devem ser roteados para esta fila automaticamente usando uma condição.
Modo de condição	Escolha o modo **Simples** ou **Avançado** para rotear o trabalho para a fila automaticamente. O modo simples é o padrão. Com o modo simples, você pode selecionar condições pré-criadas. Por exemplo, selecionar **Local é X** [pesquisar e selecionar local]. Com o modo avançado, você pode fornecer seu próprio script e código.
Condição de roteamento do item de trabalho	Configure e especifique quem forneceria suporte ao cliente em um local de balcão de serviços. O local é determinado pelo endereço físico.
Ativo	Marque para tornar este local da fila ativo.
Habilitar estado ausente	Marque para permitir um estado ausente.
Mensagem de ausência	Especifique uma mensagem de exibição para quando o local estiver temporariamente fechado. Especifique isso para horas diferentes dos horários de encerramento programados.
Depósito	Selecione um depósito para fornecer ativos para o local.
Local	Selecione o endereço físico do seu local.
Imagem do local	Clique para adicionar uma imagem do seu local. Por exemplo, a imagem da cidade ou do edifício onde o local de balcão de serviços está localizado. Os tipos de imagem incluem .gif, .jpg/.jpeg ou .png. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de imagem .
Tipo de Acesso	Selecione os tipos de usuários externos ou ambos para que os locais de balcão de serviços apropriados fiquem visíveis para os usuários.

4. Selecione a guia **Gestão** para preencher a seção do formulário Gestão.

Campos	Descrição
Notificação de posição	Selecione a posição da fila que aciona uma notificação para os visitantes quando eles estão próximos de serem atendidos no local. Por exemplo, quando um visitante é o terceiro na fila para ser atendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Último check-in	Especifique o último horário de check-in disponível em minutos. Por exemplo, 30 minutos antes de fechar.
Habilitar check-in on-line	Permita que os visitantes façam check-in no local remotamente de um laptop ou telefone celular.
Habilitar delegação de compromisso	Permita que os usuários agendem um compromisso para outra pessoa. **Nota:** Quando você habilita a delegação de compromisso, o campo **Grupo de delegação de compromisso** é exibido. Selecione um grupo para permitir a delegação de compromisso. Adicione um novo grupo de usuários se não existir um grupo apropriado. Somente os usuários deste grupo têm a opção de agendar para si próprios ou para outro usuário ao reservar um compromisso.
Configuração de nome	Selecione uma configuração de nome para exibir informações do visitante no monitor de TV da fila do local e na tela de check-in online. O nome é exibido. No entanto, você pode mostrar o nome e o sobrenome, o nome com a inicial do sobrenome somente, ou somente o nome.
Horário de roteamento do compromisso	Especifique a quantidade de tempo, em minutos, para rotear o item de trabalho para um agente antes da hora de um compromisso.
Tempo de espera	Insira um período de tempo, em minutos, durante o qual você deseja colocar uma interação em espera antes de tentar encaminhá-la novamente para um técnico. Por exemplo, inserir `5` colocaria a interação em espera por cinco minutos antes de reencaminhar.
Mostrar tempo de espera estimado	Habilite o tempo de espera estimado a ser exibido para filas de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: O tempo de espera é calculado a partir do tempo médio de espera da fila e de quantos usuários estão na fila. Todos os tempos de espera estimados são arredondados para o minuto inteiro mais próximo. O cálculo do tempo de espera estimado requer o uso de Espaço do responsável pelo serviço para calcular o tempo médio de espera. Espaço do responsável pelo serviço usa o sistema de enfileiramento Atribuição avançada de trabalho para obter o tempo médio de espera. Os tempos de espera estimados são exibidos nos seguintes locais: ◦ Check-in on-line. ◦ Check-in no local e tela de fila no local (TV). ◦ Widget **Status** no Portal de serviços
Reprodução de áudio	Especifique quando a confirmação de áudio é reproduzida, por exemplo, quando um solicitante faz check-in em uma fila local, quando um solicitante faz check-in on-line ou ambos. O modo padrão é **Nenhum**.
Arquivo de áudio	Especifique um arquivo de áudio a ser reproduzido quando um solicitante fizer check-in em uma fila. O arquivo padrão do sistema base é walkup_checkin.mp3. **Nota:** Somente os formatos de arquivo mp3 são compatíveis com todos os navegadores. Pode ser necessário fornecer permissões de navegador adicionais para usar um arquivo de áudio no navegador Safari.

5. Selecione a guia **Administração** para concluir a seção de administração do formulário.

Exibição de tempo de fila	Escolha entre **Nenhum**, **Hora do check-in**ou **Tempo de espera** para ser exibido no monitor de parede do local.
Mensagem da fila	Especifique uma mensagem de boas-vindas para o monitor de parede do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem de check-in	Crie uma mensagem de check-in para orientar os visitantes a entrar na fila no monitor de check-in designado.
Mensagem encerrada	Crie uma mensagem para alertar os visitantes de que o local está fora do horário de funcionamento.
Número de telefone para contato após o encerramento	Selecione seu país no menu suspenso para exibir o número de telefone do Suporte ao cliente.
Produtor de registro de horas após o encerramento	Pesquise e selecione um produtor de registro para exibir e vincular durante os horários de encerramento, como **Criar incidente**.
Imagem para página de encerramento	Clique para adicionar uma imagem indicando que o local de balcão de serviços está fechado. A imagem é exibida no monitor de parede para alertar os visitantes que o local está fechado.
Máximo de resultados de pesquisa	Especifique quantos resultados de pesquisa serão fornecidos para pesquisas contextuais.
Configuração da pesquisa contextual	Configure qual contexto de pesquisa forneceria resultados no local.
Tipo de agendamento	Opção para definir o tipo de compromisso que os solicitantes podem reservar para o local. As opções abaixo estão disponíveis. ◦ Presencial ◦ Remoto ◦ Ambos **Nota:** Este campo não é um campo padrão. Você pode configurar o layout do formulário para adicionar este campo.
Habilitar entrada de usuário não registrado	Marque para permitir que usuários que não tenham um nome de usuário no sistema façam check-in no local para obter suporte. Por exemplo, convidados que visitam o local (em vez de funcionários).
Habilitar entrada de usuário da pesquisa	Marque para que os usuários possam ver e selecionar seus nomes em uma lista conforme começam a digitar.
Habilitar informação do técnico	Marque para permitir a exibição de nomes de técnicos disponíveis no monitor de parede do local.
Habilitar avatar do técnico	Marque para permitir a exibição de nomes de técnicos disponíveis no monitor de parede do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Logotipo do cabeçalho	Clique para adicionar um logotipo do cabeçalho. O logotipo de cabeçalho é específico do local. Se nenhum logotipo for especificado, por padrão, o logotipo do Portal do balcão de serviços será usado.
Logotipo da fila	Clique para adicionar um logotipo ao monitor de parede do local de balcão de serviços designado. Projete este logotipo para funcionar corretamente com um fundo preto. Se nenhum logotipo for especificado para a fila, por padrão, o logotipo do Cabeçalho será usado. Se nenhum logotipo de Cabeçalho for especificado, o logotipo do Walk-up Portal será usado.

6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Várias guias são exibidas.
   - **Interações**
   - **Compromissos de balcão de serviços**
   - **Motivos para visita**
   - **Qualificação de atribuição**
   - **Ordem de classificação de item de trabalho**
7. Clique na guia **Interações** para exibir as interações ou configurar como a lista de interações de balcão de serviços deve ser exibida.
   Você pode usar o ícone de filtro ( ) e o ícone personalizar lista ( ) para modificar.
8. Clique na guia **Compromissos de balcão de serviços** para exibir os compromissos ou configurar como a lista de Compromissos de balcão de serviços deve ser exibida.
   Você pode usar o ícone de filtro ( ) e o ícone personalizar lista ( ) para modificar.
9. Clique na guia **Motivos da visita** para exibir, modificar ou criar um motivo para a opção de visita.
   O sistema de base inclui três motivos ativos:
   - **Preciso de algo**
   - **Algo não está funcionando**
   - **Atualização do laptop**
   - **Outro**
10. Clique na guia **Qualificação de atribuição** para exibir, modificar ou criar uma regra de atribuição para seus locais de fila de balcão de serviços.
    As regras de atribuição são configuradas no produto Atribuição avançada de trabalho .
11. Clique na guia **Ordem de classificação do item de trabalho** para exibir, modificar ou criar Ordens de classificação do item de trabalho para seus locais de fila de balcão de serviços.
12. Clique em **Atualizar** para salvar a fila do local nova ou modificada.

Configurar locais do Walk-up Experience para usuários convidados

Configure locais de balcão de serviços para usuários convidados para que eles possam selecionar um local ao marcar compromissos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.
2. Selecione um local ao qual o usuário convidado precise de acesso.
3. Clique no ícone Visualizar este registro (ⓘ) ao lado do campo **Item do catálogo**.
4. Na janela Produtor de registro, clique em **Abrir registro**.
5. Em Links relacionados, clique na guia Disponível para.
6. Clique em **Editar**.
7. Mova **Qualquer Usuário Convidado** da lista **Coleção** para a lista **Disponível para** e clique em **Salvar**.
8. Em **Links relacionados**, clique na guia Conjuntos de variáveis.
9. Selecione *sn_appointment_variable_set* e defina permissões para cada uma de suas variáveis.
   a. No aviso na parte superior do formulário sobre a aplicação atual, clique **aqui** para acessar o registro da aplicação CSM Walkup Experience.
   b. Selecione a variável **sn_appointment**.
   c. Clique na guia Permissão.
   d. Para as **funções de leitura** e **de gravação**, mova as funções public, snc_internal e snc_external da lista **Disponível** para a lista **Selecionada**.

      Nota: **A criação de funções** também é necessária para o preenchimento automático correto das informações nos registros de convidados.

   e. Clique em **Concluído**.
   f. Repita essas ações para a variável **sn_appointment_macro**.
10. Repita a etapa 9 para definir permissões para o conjunto de variáveis *sn_walkup_variable_set*.

Resultados
Os locais de balcão de serviços configurados agora estão disponíveis para usuários convidados.

Remover um local Walk-up Experience

Se você fechar permanentemente um local físico Walk-up Experience, também poderá remover o local da tabela de filas de local de balcão de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Clique no nome do local de balcão de serviços que você deseja remover para abrir o registro da fila do local.
3. Clique em **Excluir** no cabeçalho do formulário.
   Um pop-up de confirmação aparece garantindo que você deseja excluir o registro.
4. Clique em **Excluir**.
   A fila do local Walk-up Experience é removida do aplicativo.

CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente

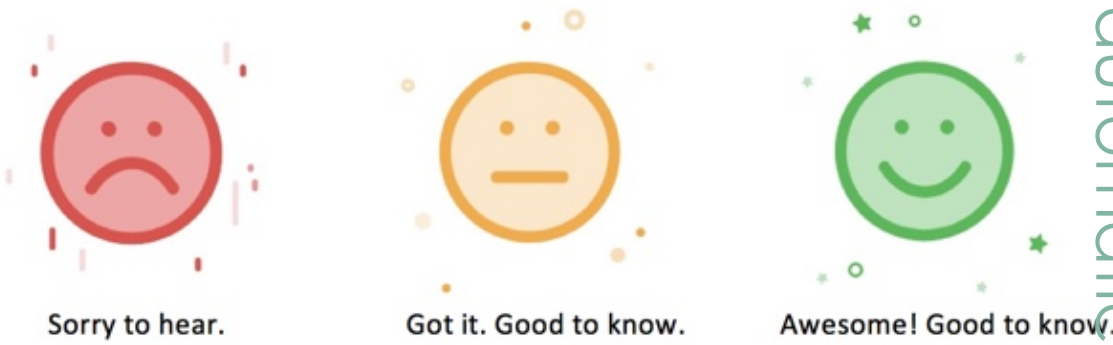
Com Walk-up Experience pesquisas, você pode classificar sua satisfação com as interações do local de balcão de serviços, fornecendo feedback à gestão para melhorar a experiência de balcão de serviços.

A aplicação Walk-up Experience inclui duas pesquisas predefinidas do sistema de base.

Pesquisa de índice de satisfação do cliente de balcão de serviços

Esta pesquisa é uma pesquisa de análise de sentimento com um clique no local em que você pode classificar rapidamente o serviço com base em uma escala de 1 a 3, em que 1 é uma experiência negativa e 3 é uma experiência positiva. A pesquisa usa uma escala de imagem de três rostos com sentimentos diferentes: Triste, Neutro e Sorridente.

Pesquisa de análise de sentimento de balcão de serviços



Pesquisa de satisfação da Walk-up Experience

Você pode acessar esta pesquisa a partir de um link incluído em um e-mail. O link é enviado quando as interações de balcão de serviços são encerradas. Esta pesquisa usa análise de sentimento para a experiência geral, a experiência do tempo de espera, a experiência do técnico, o profissionalismo do técnico e os comentários adicionais. Esta pesquisa é baseada em uma escala de classificação numérica de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito.

Administradores e gerentes de balcão de serviços podem modificar essas pesquisas e as condições do gatilho associadas. Gerentes e administradores podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação para cada pesquisa no módulo **Painel da Walk-up Experience**. Os comentários do usuário fornecem feedback que é usado para melhorar o desempenho das interações de balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, análise de sentimento, condições de gatilho e perguntas de pesquisa, consulte Avaliações e pesquisas .

Configurar Walk-up Experience pesquisas

Defina pesquisas para que os solicitantes possam fornecer feedback sobre sua satisfação com a qualidade do serviço recebida em um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_csm_walkup.walkup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de uma pesquisa de satisfação do cliente requer que você primeiro defina uma nova pesquisa e, em seguida, use o Designer de pesquisa para projetá-la, configurá-la e disponibilizá-la para os usuários.

Procedimento
1. Para exibir e usar uma pesquisa predefinida do sistema de base na aplicação Walk-up Experience, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Administração** > **Pesquisas**.
   A lista Tipos de métrica de avaliação é aberta, exibindo as pesquisas de balcão de serviços disponíveis.
2. Para modificar uma pesquisa de balcão de serviços existente, selecione o nome da pesquisa, caso contrário, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e selecione **Novo** para definir uma nova pesquisa se nenhuma das pesquisas do sistema de base for ideal para o seu local de balcão de serviços.
3. Para modificar ou preencher o formulário, consulte modificar uma definição de pesquisa .

Propriedades do sistema para configurar Walk-up Experience para usuários convidados

As propriedades do sistema permitem que você configure o Walk-up Experience para que usuários convidados acessem o widget Check-in do balcão de serviços na página inicial do Portal de serviços e agendem compromissos on-line.

Propriedades para configurar a aplicação Walk-up Experience

Como administrador, em sua instância, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e adicione as propriedades a seguir. Os valores padrão estão listados na tabela a seguir.

Propriedades Walk-up Experience

Propriedade	Valor Padrão	Descrição
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (verdadeiro/falso)	verdadeiro	Habilita ou desabilita Walk-up Experience para o usuário convidado.
sn_guest_walkup_cs.captcha_enabled (verdadeiro/falso)	verdadeiro	Habilita ou desabilita a validação de CAPTCHA na página de boas-vindas.
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (inteiro)	15 minutos	O tempo para confirmar a reserva de compromisso.
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (inteiro)	5 minutos	A hora em que a senha de uso único que o usuário recebe para modificar ou cancelar o compromisso é válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Walk-up Experience

Propriedade	Valor Padrão	Descrição
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	0	O número de compromissos que o usuário convidado pode reservar por local.
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 minutos	O tempo após o qual a validação de CAPTCHA na página de boas-vindas expira.

Adicionar um link de check-in on-line do Walk-up Experience na Portal de serviços página inicial

Configure um link Walk-up Experience para permitir que usuários convidados façam check-in on-line em um local de balcão de serviços via Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sp_admin

Os plug-ins Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais (com.glide.service-portal.esm) e Balcão de serviços para CSM (com.snc.walkup_for_csm) devem ser ativados.

Procedimento

1. Em sua instância, insira `sp_page.list` no navegador de filtros.
2. Selecione **ID** na lista suspensa **Pesquisar** e insira `csm_index` no campo **Pesquisar**.
3. Clique **em csm_index**.
4. Role para baixo e clique no link relacionado **Abrir no Designer**.
5. Arraste o **link de check-in do balcão de serviços** da lista de **Widgets** no painel esquerdo e solte-o na página inicial Portal de serviços, onde deseja que o link apareça.

Informações relacionadas

Propriedades do sistema para configurar Walk-up Experience para usuários convidados

Como configurar o Agendamentos via conversação

Instale e configure a aplicação Agendamentos via conversação para permitir que os clientes reservem, reagendem ou cancelem um compromisso com um Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: va_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento fornece etapas gerais para configurar a aplicação Agendamentos via conversação para que seus clientes possam agendar compromissos em sua instância ServiceNow com um Virtual Agent.

Procedimento

1. Instale o aplicativo Agendamentos via conversação.
   Para obter mais informações, consulte Instalar Agendamentos via conversação.
2. Navegar até **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Publique os seguintes tópicos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Programar um compromisso do balcão de serviços
- Reagendar um compromisso de balcão de serviços
- Cancelar um compromisso de balcão de serviços

Para obter mais informações, consulte o tópico Publicar um Virtual Agent .

Esses tópicos são somente leitura por padrão. Para adicionar controles personalizados. duplique os tópicos .

Nota: A tradução de controles personalizados não está disponível no momento. Você pode adicionar manualmente a tradução na aplicação de reserva de compromisso ServiceNow® Walk-up Experience. Consulte Configuração de reserva de compromisso do Walk-up Experience para obter mais informações.

4. Confirme se o controle personalizado **de Agendamentos** está publicado.
5. Confirme se os blocos de tópicos **Reservar ou atualizar compromisso** e **Obter local de balcão de serviços** foram publicados.
6. Teste os tópicos.
   Consulte Tópicos de teste do Virtual Agent para obter mais informações.

Agendamentos via conversação

Reservar, reagendar e cancelar compromissos de Virtual Agent conversas. A aplicação ServiceNow® Agendamentos via conversação usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para se comunicar com os clientes.

Reservando um compromisso

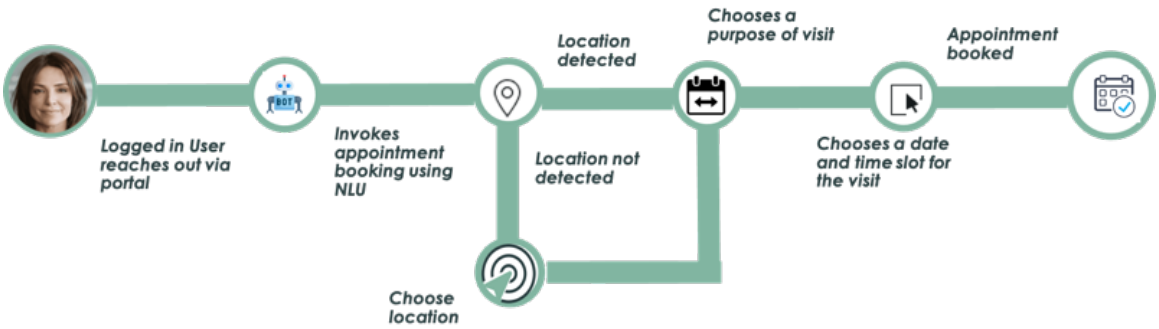
O fluxo de agendamentos funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado contata sua empresa por meio do portal.
- O usuário insere a solicitação de agendamentos no bate-papo e o Virtual Agent usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a solicitação.
- O Virtual Agent solicita que o usuário compartilhe sua localização. Se o usuário compartilhar seu local, os locais de compromisso disponíveis serão exibidos.
- O usuário escolhe um local.
- O usuário escolhe a finalidade do compromisso.
- O usuário escolhe um intervalo de data e hora para o compromisso.
- A reserva de compromisso está concluída.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de reserva de compromisso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservando um compromisso



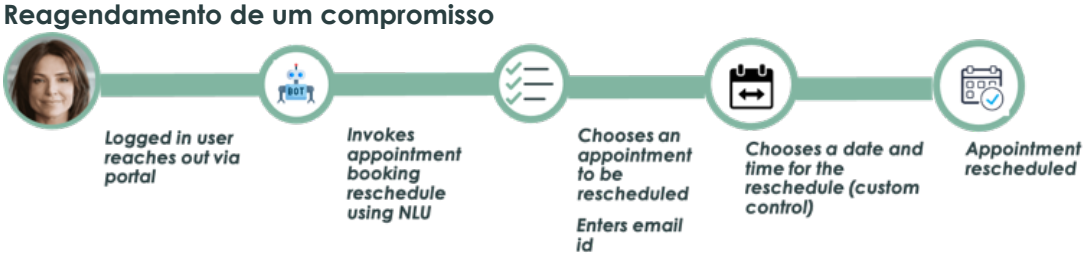
Reagendamento de um compromisso

O fluxo de reprogramação de compromisso funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado contata sua empresa por meio do portal.
- O usuário insere a solicitação de agendamentos no bate-papo e o Virtual Agent usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a solicitação.
- O usuário escolhe um compromisso para reprogramar e insere um ID de e-mail, se necessário.
- O usuário escolhe a data e a hora do compromisso remarcado.
- O reagendamento do compromisso está concluído.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de reprogramação de compromissos.

Reagendamento de um compromisso



Cancelando um compromisso

O fluxo de cancelamento de compromisso funciona da seguinte forma:

- O usuário conectado contata sua empresa por meio do portal.
- O usuário insere a solicitação de agendamentos no bate-papo e o Virtual Agent usa Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a solicitação.
- O usuário escolhe um compromisso para cancelar.
- O cancelamento do compromisso está concluído.

A imagem a seguir ilustra o fluxo de cancelamento de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelando um compromisso

Informações relacionadas

Como configurar o Agendamentos via conversação

Como usar o Agendamentos via conversação

Instalar Agendamentos via conversação

Instale a aplicação Agendamentos via conversação (sn_va_appt_schedul) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Agendamentos via conversação requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Agendamentos via conversação.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Nota: Agendamentos via conversação pode ser usado sem o plug-in Walk-Up for CSM. No entanto, o controle personalizado e os blocos de tópico Virtual Agent mostrados em Como configurar o Agendamentos via conversação não podem ser usados sem este plug-in.

Os itens a seguir são instalados com este plug-in:

- NLU modelo para Agendamentos via conversação.

  Nota: Para usar o modelo NLU, você precisa treinar e publicar o modelo. Para obter mais informações, consulte Compreensão da linguagem natural .

- Virtual Agent Tópicos: Programar um compromisso do balcão de serviços, Reprogramar um compromisso do balcão de serviços e Cancelar um compromisso do balcão de serviços.
- Virtual Agent Blocos de tópicos: Obter local de balcão de serviços e agendamentos de balcão de serviços.

Agendamentos (com.snc.appointment_booking)

Habilita o recurso de reserva de compromisso para Walk-up Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Ativa a plataforma Virtual Agent. Virtual Agent requer licenciamento adicional. Consulte Virtual Agent para obter mais informações.

Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio)

Habilita a criação de modelos ServiceNow Compreensão da linguagem natural personalizados usados por Virtual Agent.

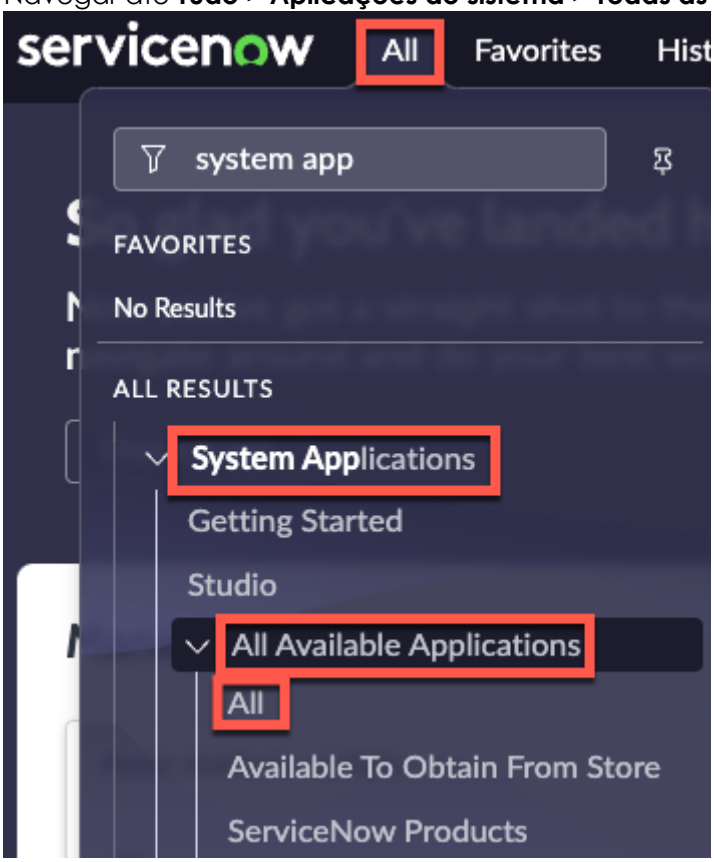
Studio (com.glide.dev-studio)

Usado para adicionar e atualizar arquivos de aplicações.

Para obter informações sobre a ativação de plug-in, consulte Ativar um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Agendamentos via conversação (`sn_va_appt_schedul`) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Agendamentos via conversação.

4. Opcional: Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração 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**.

Configurar widgets do Portal configurável

Os widgets de portal configuráveis fornecem a capacidade de configurar o comportamento, o conteúdo e o layout de um portal configurando opções de instância.

Ao usar widgets configuráveis, você pode configurar o comportamento, a aparência visual e o conteúdo do widget para atualizar as informações apresentadas nos widgets. Os widgets configuráveis também reduzem a quantidade de trabalho necessária para implementar e manter widgets para os usuários.

Benefícios do widget do Portal configurável

Os widgets do Portal configurável oferecem os seguintes benefícios:

- Comportamento configurável: configure opções de instância de widget para obter variações comportamentais personalizadas para seu ambiente de negócios.
- Reutilização: a capacidade de atualizar as opções de instância permite que você reconfigure os widgets, tendo que criar novos widgets a partir do zero.
- Experiência visual: melhore a usabilidade e a estética dos widgets e sua conformidade com a aparência da sua organização configurando aspectos visuais, incluindo cores, alinhamento e estilos.
- Modificação de conteúdo: controle as fontes de dados ou o conteúdo que você deseja exibir no portal mapeando os widgets para conjuntos de dados e configurando filtros ou parâmetros para controlar as informações apresentadas.
- Configuração sem código ou com low-code: atualize os dados, o comportamento e a apresentação dos widgets com o mínimo de código ou atualizando as opções de instância.

Para obter mais informações sobre como usar widgets configuráveis nos portais do cliente, consulte Como usar widgets do portal .

Instâncias de widget

Você pode usar instâncias de widget para configurar o local, as propriedades e o CSS específico para essa instância. Para obter mais informações, consulte Configurar instâncias de widget .

A seguir estão os widgets do Portal configurável que permitem configurar a página inicial do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget	Descrição
Widget de cabeçalho do Portal Polaris	Exibir acesse os principais recursos e páginas de qualquer lugar no portal. Ele mostra logotipo, pesquisa, perfil e outros no nível 1 do cabeçalho e itens de menu no nível 2 do cabeçalho. A aparência dos itens de menu no nível 2 do cabeçalho é determinada pelo widget do Portal Mega Menu selecionado.
Widget de menu do portal	O menu no cabeçalho da página inicial do portal para navegar para páginas diferentes. Ele exibe tópicos em um formato de menu organizado hierarquicamente.
Widget de taxonomia de navegação no portal	Exiba tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.
Widget de faixa do portal	Faixa para exibir os comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na parte superior da página.
Widget de carrossel de faixa do portal	Exibe várias faixas em um carrossel para exibir informações sobre vários comunicados, recursos e produtos.
Widget de links rápidos do portal	Exiba links diferentes para acesso rápido, incluindo links para um artigo de conhecimento, um item do catálogo, uma página personalizada ou um URL externo. Você também pode selecionar diferentes layouts para cartões de links rápidos.
Widget de links rápidos de conhecimento do portal	Exibir uma lista de artigos para acesso rápido. Os artigos podem ser selecionados com base em artigos em destaque, artigos mais vistos e mais critérios ou podem ser selecionados manualmente.
Widget de links rápidos do catálogo do portal	Exibe itens do catálogo para itens da solicitação importantes com base nos critérios.
Widget de cartões de caso do portal	Exibe registros de caso de acordo com os critérios de filtro. Você pode exibir detalhes do caso, como estado, atualização, data e muito mais em um formato de cartão.
Widget de lista de dados do portal	Exibe uma lista de casos, compromissos, ordens de serviço ou outros registros de qualquer tabela ServiceNow em formato de lista ou cartão.
Widget de perguntas frequentes do portal	Exibe uma lista de artigos solicitados com frequência de uma tabela de conhecimento selecionada que são categorizados com base na categoria de artigo de conhecimento ou produto relacionado.
Widget de rodapé do Polaris do portal	Exibir informações importantes na parte inferior de cada página. As informações incluem informações e logotipo da empresa, links de sites, links externos e links de mídia social.
Widget de objeto do portal	Exibir informações de chave de um registro das tabelas disponíveis na tabela ServiceNow®. Seus usuários também podem realizar ações relacionadas no registro selecionado.
Widget de tópico de taxonomia do portal	Exibe tópicos como cartões na página do portal, permitindo que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget de taxonomia de navegação no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Você pode ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes (sn_ciwf_ui_cmpnt) para habilitar os widgets do Portal configurável. A aplicação instala plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar uma página para widgets do Portal configurável

Crie uma página na qual você pode adicionar widgets do Portal configurável.

Antes de Iniciar
O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: ap_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página Portal de serviços do Designer, selecione **Adicionar uma nova página**.
4. Insira o texto do título da página.
5. Insira um ID para a página que não inclua espaços ou qualquer caractere especial, exceto um sublinhado.
6. Selecione **Enviar**.

Resultados
A página é criada no Portal de serviços Designer.

Widget de cabeçalho do Portal Polaris

O widget Cabeçalho do Portal Polaris permite que os usuários acessem rapidamente os principais recursos, páginas e links de qualquer lugar no portal. Você pode selecionar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

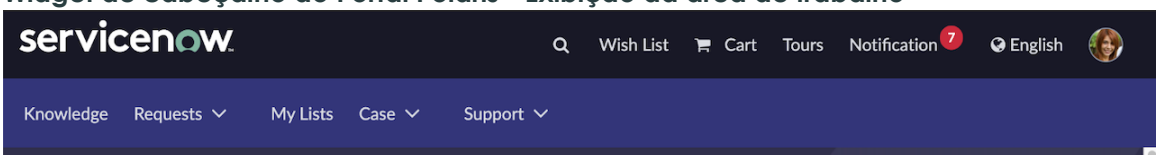
widget Cabeçalho do Portal Polaris no registro do tema, que está mapeado para o seu portal.

Você pode exibir o logotipo, a pesquisa, o perfil e outros no nível 1 e os itens de menu no nível 2 do cabeçalho. A aparência dos itens de menu no nível 2 do cabeçalho é determinada pelo widget selecionado no registro de menu mapeado para o portal. Para habilitar uma hierarquia de vários níveis para seus itens de menu, você deve selecionar o widget Portal Mega Menu. Para obter mais informações, consulte Widget de menu do portal.

Os itens a seguir que aparecem no nível 1 e no nível 2 do menu de cabeçalho e são configurados no registro do portal e no registro de menu associado ao portal.

- O cabeçalho de nível 1 consiste em logotipo, pesquisa, seletor de idioma, perfil, tours, aprovações de notificação, pesquisas, lista de desejos e carrinho.
- O cabeçalho de nível 2 consiste em itens de menu principal e submenu.

Widget de cabeçalho do Portal Polaris - Exibição da área de trabalho

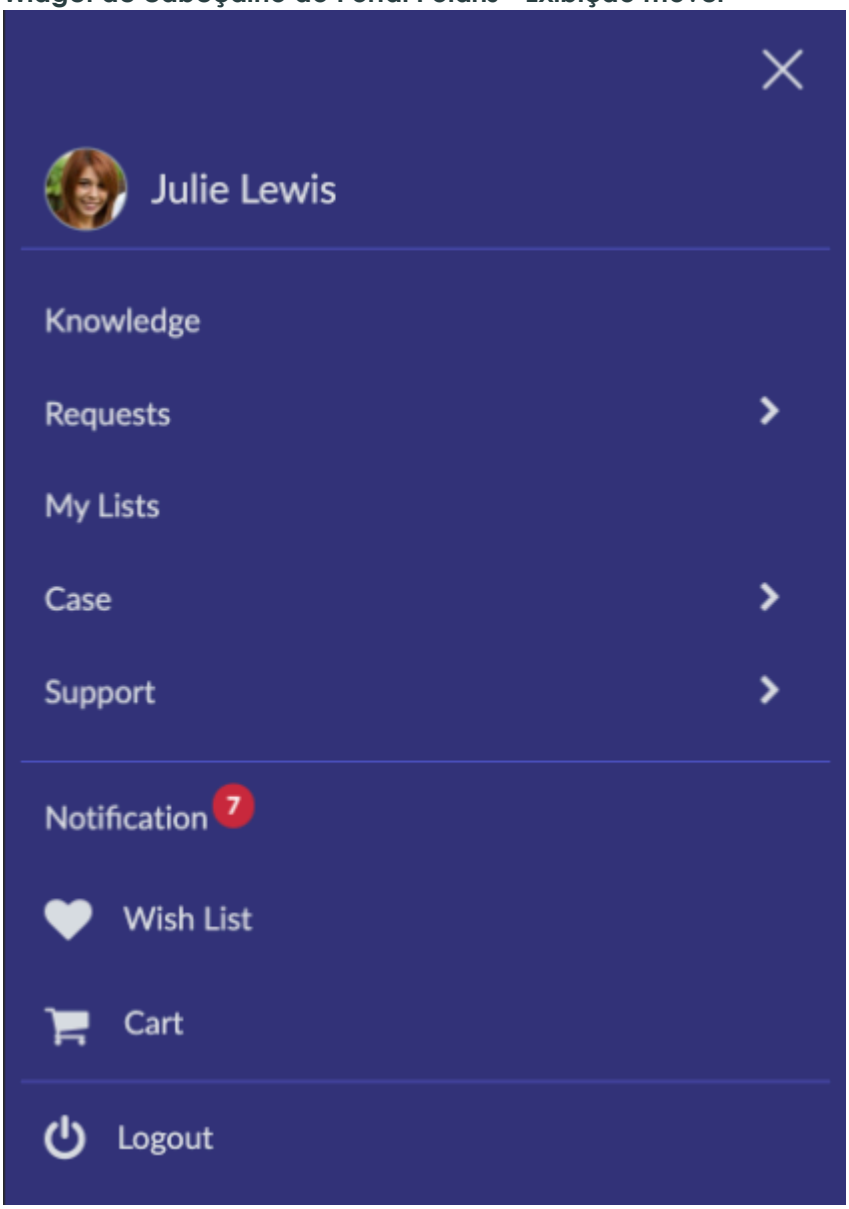


Além disso, na exibição móvel, você pode acessar todos os itens de menu agrupados por categorias. Atualmente, o suporte à exibição móvel não está disponível para tours guiados e itens de menu do seletor de idioma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de cabeçalho do Portal Polaris - Exibição móvel



Configurar o widget Cabeçalho do Portal Polaris para o seu portal

Associe o widget Cabeçalho do Portal Polaris como cabeçalho para o tema selecionado no seu portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao contrário de outros widgets nos widgets do Portal configurável, o widget Cabeçalho do Portal Polaris não pode ser arrastado para uma página. Em vez disso, você deve configurá-lo associando o menu de cabeçalho ao tema selecionado para o seu portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página do Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` na coluna Título.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página Suporte ao cliente, no campo **Tema**, selecione o ícone Visualizar este registro (ⓘ).
4. Selecione **Abrir registro** na janela pop-up Tema.
5. Na página Tema do Portal Next Experience, no campo **Cabeçalho**, selecione o ícone Pesquisar usando lista (🔍).

   Nota: Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

6. No cabeçalho | Na página Rodapés, pesquise e selecione **Cabeçalho do Portal Polaris**.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O Cabeçalho do Portal Polaris é definido como um cabeçalho para o tema do Portal Next Experience.

Configurar o logotipo da empresa no cabeçalho do portal

Exiba o logotipo da sua empresa no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página do Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, adicione uma imagem no campo **Logotipo**.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultados
O logotipo da sua empresa aparece no lado esquerdo do cabeçalho do portal.

Configure a opção de pesquisa para o cabeçalho do portal

Configure o recurso de pesquisa para exibir a opção de pesquisa no portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página do Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, no campo **Configuração de início rápido**, modifique o JSON conforme mostrado.

```
"headerSearch": {
                "display_search": true,
"search_placeholder_text": "Search articles and request items",
"exclude_search_for_pages": "csm_home_new"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você também pode modificar o texto do espaço reservado. O texto padrão é `Pesquisar artigos e solicitar itens`.

4. Modifique o texto do espaço reservado.
   O texto padrão é `Pesquisar artigos e solicitar itens`.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar uma lista de desejos e um carrinho para o cabeçalho do portal

Exiba uma lista de desejos e um carrinho no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Modifique o JSON.
   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
   b. Na página do Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` na coluna Título.
   c. Na página Suporte ao cliente, no campo **Menu principal**, selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
   d. Selecione **Abrir registro** na janela pop-up Instância com menu.
   e. Na página do menu de demonstração de renovação do portal, no campo **Opções adicionais, formato JSON**, modifique o JSON conforme mostrado.

```
{

  "enable_cart": {
    "displayValue" : "true",
    "value": false
  },
  "enable_wishlist": {
    "displayValue" : "true",
    "value": false
  }
}
```

   f. Selecione **Atualizar**.

2. Habilitar lista de desejos.
   a. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Gerenciar Catálogos**.
   b. Abra o registro **do Atendimento ao cliente**.
   c. Marque a caixa de seleção **Habilitar lista de desejos**.
   d. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar notificação, aprovação e pesquisa para o cabeçalho do portal

Exiba itens de menu como notificação, aprovação e pesquisa no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portal**.
2. Na página do Portal de serviços, pesquise e selecione `Suporte ao cliente` na coluna Título.
3. Na página Suporte ao cliente, no campo **Menu principal**, selecione o ícone Visualizar este registro (ⓘ).
4. Selecione **Abrir registro** na janela pop-up Instância com menu.
5. Na página do menu de demonstração de renovação do portal, selecione **Novo** na lista relacionada e crie notificações, aprovações e pesquisas.
6. Crie um item de notificação no cabeçalho.

   a. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de notificação

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no cabeçalho. O texto padrão é `Notificação`.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Você deve selecionar **Lista com script** na lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item.

   b. Selecione **Enviar**.

7. Crie um item de aprovação no cabeçalho.

   a. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de aprovação

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no cabeçalho. O texto padrão é `Aprovação`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Você deve selecionar **Lista com script** na lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item.

b. Selecione **Enviar**.

8. Crie um item de pesquisa no cabeçalho.

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pesquisa

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no cabeçalho. O texto padrão é `Pesquisa`.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Você deve selecionar **Lista com script** na lista.
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item.

b. Selecione **Enviar**.

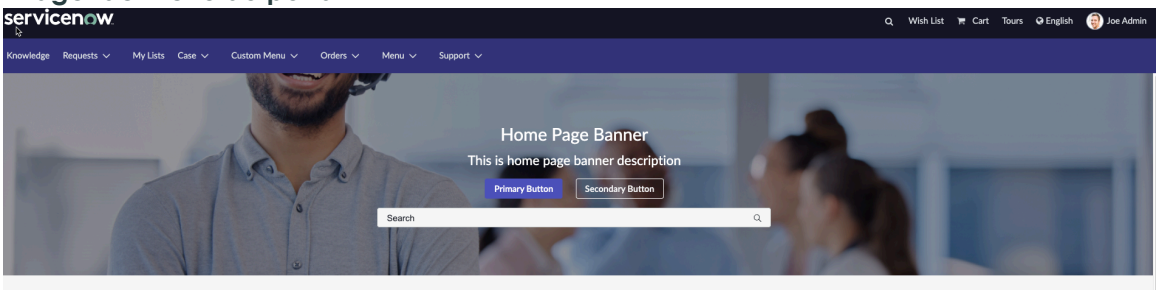
Widget de menu do portal

O widget Portal Mega Menu exibe um menu hierárquico no cabeçalho da página inicial do portal para habilitar a navegação para páginas diferentes. Você também pode exibir um carrinho, lista de desejos, tour guiado e lista com script, como notificação, aprovação e pesquisa no cabeçalho do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de menu do portal



Para obter mais informações sobre como configurar o widget Portal Mega Menu, consulte Configurar a categoria de um widget do Mega Menu do Portal.

Configurar a categoria de um widget do Mega Menu do Portal

Configure um widget do Portal Mega Menu para definir uma categoria de menu e associar páginas a ele para poder navegar facilmente para páginas diferentes da página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portais de serviço, na coluna **Título**, insira `Atendimento ao cliente`.
3. Selecione **Atendimento ao cliente**.
4. No formulário Atendimento ao cliente, no campo **Menu principal**, selecione o ícone Visualizar este registro (ⓘ).
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
5. No formulário Instância com menu, selecione **Abrir registro**.
6. No formulário Menu de cabeçalho do CSP, se o Portal Mega Menu não aparecer no campo **Widget**, pesquise e selecione-o.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Na página Menu de cabeçalho do CSP, na seção Links relacionados, selecione a categoria que você deseja atualizar.
9. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de item de menu .
10. Selecione **Atualizar**.

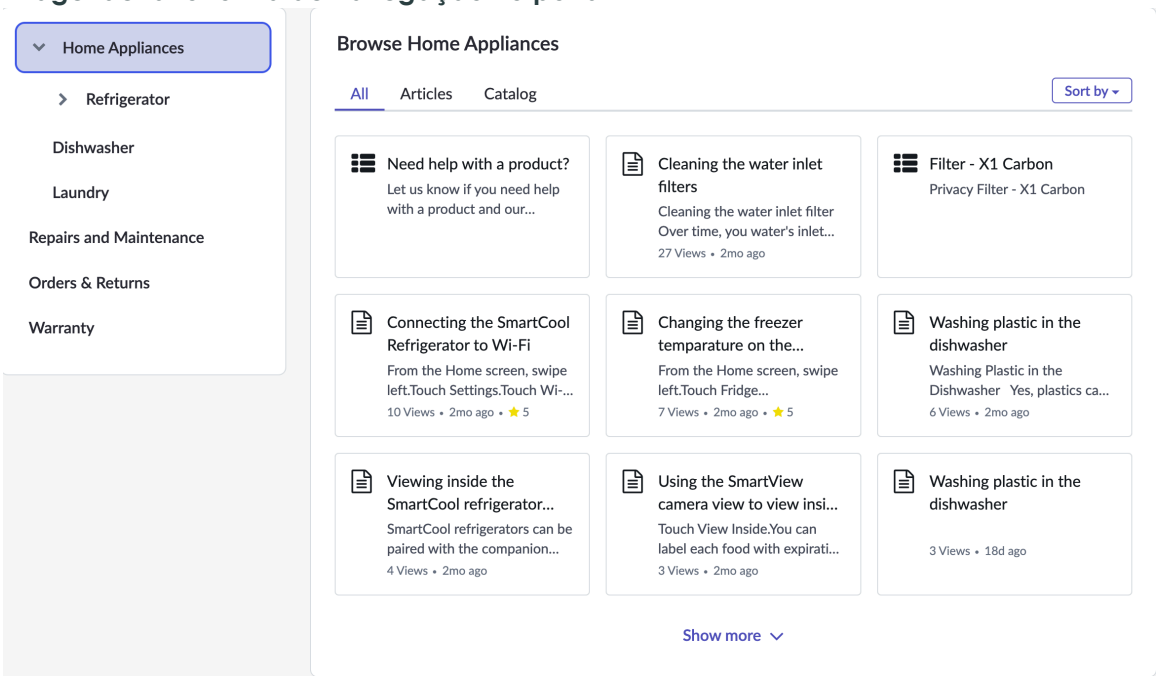
Widget de taxonomia de navegação no portal

O widget de taxonomia de navegação no portal exibe tópicos de taxonomia hierárquica que permitem que os usuários naveguem até artigos de conhecimento e itens do catálogo por meio do painel de navegação do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de taxonomia de navegação no portal



Para obter mais informações sobre como configurar o widget de taxonomia de navegação do portal usando as opções de instância, consulte Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação no portal.

Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação no portal

Adicione o widget de taxonomia de navegação do portal ao seu portal e modifique seu comportamento. O widget exibe tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Você deve ter a seguinte configuração para adicionar, atualizar e usar este widget:

- A página à qual você deseja adicionar o widget. Para obter mais informações, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.
- Uma taxonomia para mapear seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criar taxonomia .
- Pelo menos uma taxonomia associada ao seu portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma taxonomia ao seu portal.
- Pelo menos um tópico associado à taxonomia. Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos .
- Tópicos associados a categorias de conhecimento e categorias de catálogo. Para obter mais informações, consulte Associar categorias de conteúdo a tópicos e Associar conteúdo de categorias de catálogo a um tópico .

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Taxonomia de navegação no portal`.
7. Arraste o widget de taxonomia de navegação do portal para o layout do contêiner.
8. Na página Editar, selecione um widget de taxonomia de navegação no portal.
9. Selecione o ícone de lápis ( ).
10. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de taxonomia de navegação no portal.

Adicionar uma taxonomia ao seu portal

Crie uma taxonomia para organizar artigos de conhecimento e catalogar itens em tópicos que são relevantes para o usuário. Associe uma taxonomia ao seu portal para exibir os tópicos relevantes nos widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

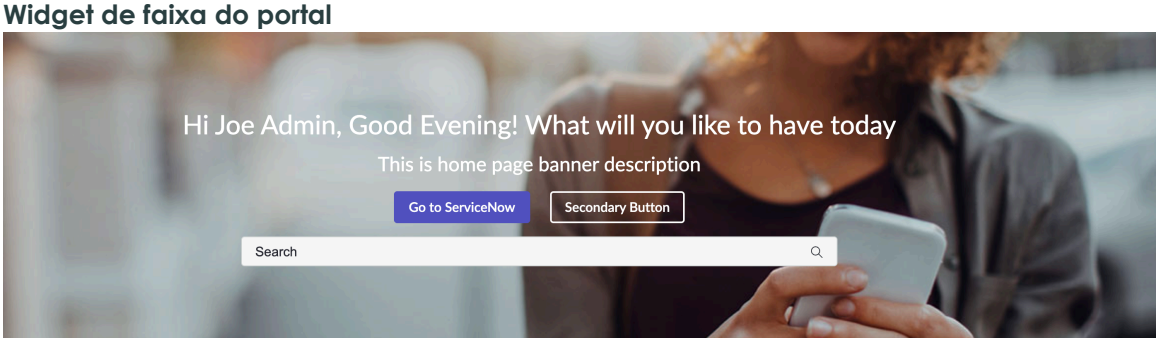
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página do Portal de serviços, pesquise `Suporte ao cliente` na coluna **Título**.
   Você pode selecionar qualquer portal e uma taxonomia para ele.
3. Na página Suporte ao cliente, na lista relacionada, selecione a guia **Taxonomia**.
4. Na guia Taxonomia, selecione **Editar**.
5. Mova qualquer taxonomia da coleção para a lista de taxonomia.
6. Selecione **Atualizar**.

Widget de faixa do portal

Você pode usar o widget Faixa do Portal para exibir comunicados, novos destaques de produtos ou recursos e informações importantes na página do portal.

Widget de faixa do portal



Para obter informações sobre como configurar opções de instância para o widget Faixa do portal, consulte Adicionar e configurar o widget da faixa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar e configurar o widget da faixa do portal

Adicione um widget de faixa do portal ao seu portal e modifique sua aparência e comportamento. Você pode usar o widget Faixa do Portal para exibir comunicados, novos destaques de produtos ou recursos e informações importantes na página do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

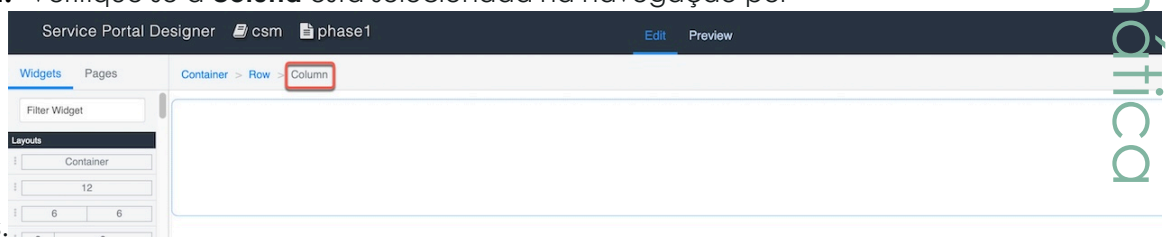
Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, selecione o ícone de lápis ( ).
7. No campo **Largura**, selecione **Fluido**.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
10. Na coluna, selecione o ícone Editar propriedades da página ( ).

    Nota: Verifique se a **coluna** está selecionada na navegação por trilhas.



11. Selecione o ícone Editar propriedades da página ( ) na faixa do Portal de serviços Designer.
12. Na janela Página, no campo **CSS específico da página**, cole o código CSS a seguir.

```
.col-md-12{
     padding-left: 0;
     padding-right: 0;
 }
.padding-top {
     padding-top: 0;
 }
```

    Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Selecione **Save** (Salvar).
14. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Faixa do portal`.
15. Arraste o widget para o contêiner.
16. Na página Editar, selecione o widget Faixa do portal.
17. Selecione o ícone de lápis ( ).
18. No formulário Instância, no campo **Apresentação**, cole o seguinte código JSON no campo **Texto de espaço reservado para pesquisa**.

```
{
    "title": "enter the title",
    "size": "enter the size of search bar",
    "color": "enter color"
}
```

    Para obter mais informações sobre cada parâmetro, consulte Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget da Faixa do portal.
19. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de faixa do portal.
20. Selecione **Salvar**.

Fornecer botões de link de página da Web a serem exibidos no widget da faixa do portal

Forneça um link para uma página da Web que você deseja exibir definindo botões primários ou secundários no widget da faixa do portal. O widget exibe esses botões por padrão.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na página Pontos de extensão, na coluna Nome da API, insira `*banner`.
3. Selecione **sn_ciwf_ui_cmpnt.BannerButtonsConditionScript** na coluna **Nome da API**.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
4. Na página BannerButtonsConditionScript, na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
5. Na página BannerButtonsConditionScript, no campo **Script**, defina os botões primário e secundário colando o seguinte código CSS e personalizando-o.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
    initialize: function() {
    },

 showPrimaryButton: function() {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

    type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Copie o nome do script de condição do campo **Nome**.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Navegue até a página inicial do seu portal.
9. Na página Editar, selecione o widget Faixa do portal.
10. Pressione Ctrl + clique com o botão direito do mouse.
11. Selecione **Opções de instância**.
12. Na seção **Comportamento**, cole o nome que você copiou no campo **Script de condição do botão**.
13. Selecione o script de condição na lista.
14. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar um widget no widget Faixa do portal

Adicione um widget para funcionalidade adicional ao widget Faixa do portal e configure-o. Por exemplo, você pode adicionar o widget Links rápidos do portal para permitir que os usuários acessem artigos de conhecimento, URLs externas, itens do catálogo ou páginas personalizadas do widget Faixa do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para Portais de clientes deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do seu portal.
2. No widget que você deseja adicionar, pressione Ctrl + clique com o botão direito do mouse.
3. No menu de contexto, selecione **Instância no Editor de páginas**.
4. Na seção Editar, selecione o widget Links rápidos do portal no fluxograma.
   O widget Links rápidos do portal foi considerado como um exemplo.
5. Selecione a **instância 2**.
6. Copie o código JSON do campo **Opções adicionais, formato JSON**.
7. Na página inicial do portal, pressione Ctrl+clique com o botão direito do mouse em no widget Faixa do portal..
8. Selecione **Opções de instância**.
9. Na seção **Comportamento**, cole o código JSON no campo **Esquema de opção de widget**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

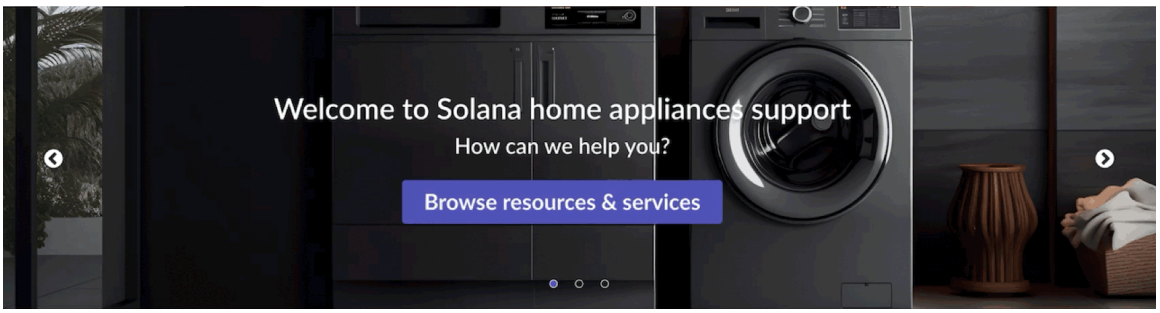
10. No campo **Esquema de opção de widget**, modifique o código JSON para atualizar a configuração do widget que você adicionou.
    Para obter mais informações sobre cada parâmetro JSON do widget de Links rápidos do portal, consulte Parâmetros JSON do widget Faixa do portal.
11. Selecione **Save** (Salvar).

Widget de carrossel de faixa do portal

Um carrossel na faixa da página inicial pode exibir vários comunicados e destacar informações resumidas sobre recursos e produtos.

Widget de carrossel de faixa do portal

A imagem a seguir mostra um exemplo de widget de carrossel em uma página inicial do portal.



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget Carrossel da faixa do portal.

Adicionar e configurar o widget Carrossel da faixa do portal

Adicione um widget Carrossel de faixa do portal ao portal e modifique sua apresentação e comportamento.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

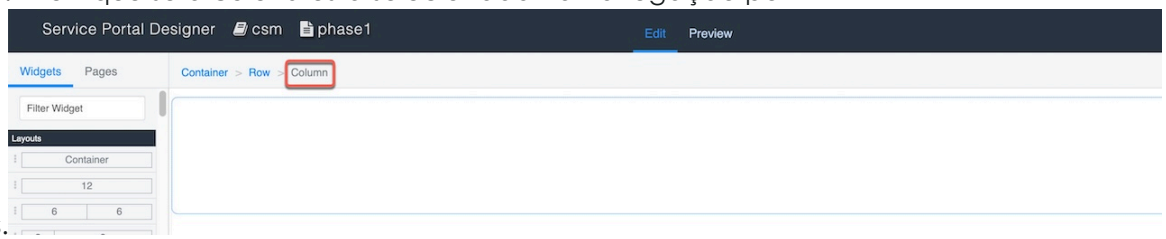
1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, selecione o ícone de lápis ( ).
7. No campo **Largura**, selecione **Fluido**.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
10. Na coluna, selecione o ícone Editar propriedades da página ( ) na faixa Portal de serviços do Designer.

Nota: Verifique se a **coluna** está selecionada na navegação por trilhas.



11. Na janela Página, no campo **CSS específico da página**, cole o seguinte código CSS:

```
.col-md-12{
     padding-left: 0;
     padding-right: 0;
 }
.padding-top {
     padding-top: 0;
 }
```

Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

12. Selecione **Save** (Salvar).
13. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Carrossel da faixa do portal`.
14. Arraste o widget para o contêiner.
15. Na página Editar, selecione o widget Carrossel da faixa do portal.
16. Selecione o ícone de lápis ( ).
17. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de carrossel de faixa do portal.
18. Selecione **Salvar**.

Criar um slide para o widget Carrossel de faixa do portal

Crie um slide para incluir imagens no widget Carrossel da faixa do portal que um usuário pode rolar.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No navegador de filtros, insira `sp_carousel_slide.list`.
3. Na página Slides do carrossel, selecione **Novo**.
4. No formulário de slides do carrossel, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de slides do carrossel

Campo	Descrição
Nome	Nome do slide do carrossel.
HREF/URL	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página do portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. **Nota:** Para obter mais informações sobre como vincular a uma página em um portal, consulte Navegação de página em Portal de serviços por URL .
Aplicação	A aplicação que contém este registro de configuração. Este campo é definido automaticamente como Global.
Plano de fundo	Imagem a ser exibida como plano de fundo dos slides no carrossel. A dimensão recomendada é 1022x300 pixels

5. Selecione **Enviar**.

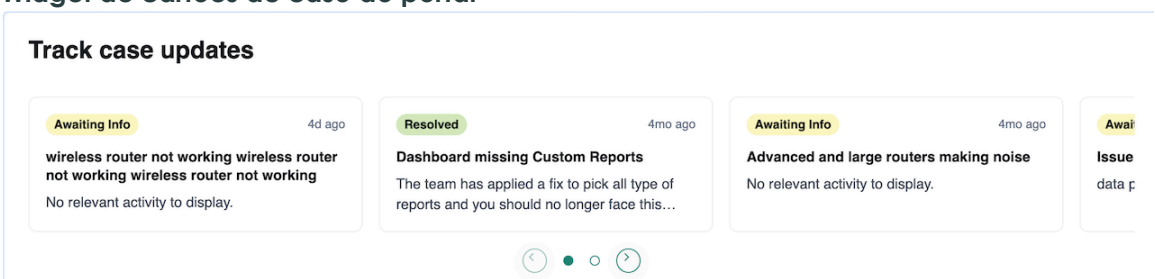
Resultados
O slide é criado e aparece na página Slides do carrossel (sp_carousel_slide).

Widget de cartões de caso do portal

O widget Cartões de caso do portal exibe cartões para casos que você define. Por padrão, os casos exibidos são aqueles que aguardam informações ou foram resolvidos. Você pode definir critérios diferentes.

A ilustração a seguir mostra a exibição do cartão padrão com casos que estão atualmente nos estados Aguardando informações e Resolvidos.

Widget de cartões de caso do portal



Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância para o widget Cartões de caso do portal, consulte Adicionar e configurar o widget de cartões de caso do portal.

Adicionar e configurar o widget de cartões de caso do portal

Adicione um widget de Cartões de caso do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Cartões de caso do portal para exibir status, prioridade e outros detalhes relevantes relacionados aos seus casos.

Antes de Iniciar
O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Cartões de caso do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Cartões de caso do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ( ).
11. Se você quiser usar as cores de texto e plano de fundo configuradas para indicar o estado dos casos exibidos no widget, insira o código JSON no seguinte formato no campo **Cor de realce do estado** e modifique-o com as cores desejadas.

    A cor de texto padrão para todos os estados de caso é #181A1F (preto). Se você criar um estado, a cor de realce padrão será #CBE9FC (azul claro) e a cor do texto será #181A1F (preto). Para obter mais informações sobre os valores de cor padrão, consulte Cor de realce padrão para diferentes estados de caso.

```
[
  {
    "value": "1",
    "background_colour": "#CBE9FC",
    "text_colour": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "10",
    "background_colour": "#D1D2EE",
    "text_colour": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "18",
    "background_colour": "#FBF7BF",
    "text_colour": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "6",
    "background_colour": "#D2EABC",
    "text_colour": "#181A1F"
  },
  {
    "value": "3",
    "background_colour": "#C2C4CA",
    "text_colour": "#181A1F"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  },
  {
    "value": "7",
    "background_colour": "#FFCCD2",
    "text_colour": "#181A1F"
  }
]
```

Para<value> , insira um valor inteiro do estado de caso cujas cores você deseja alterar. Para obter mais informações sobre como encontrar esse valor, consulte Exibir os valores inteiros de todos os estados de caso.

12. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de cartões de caso do portal.
13. Selecione **Salvar**.

Exibir os valores inteiros de todos os estados de caso

Exibir os valores inteiros de todos os estados associados aos casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Na página Escolhas, na coluna **Tabela**, insira `*sn_customerservice_case`.
3. Na coluna Elemento, insira `o estado`.

Resultados
A coluna Valor na página Escolhas exibe os valores inteiros de todos os estados relacionados a um caso.

Widget de links rápidos do portal

O widget Links rápidos do portal exibe uma variedade de links para recursos internos e externos no portal para acesso rápido.

Os links rápidos no widget do portal permitem que os usuários acessem rapidamente o conteúdo no portal. Esses links rápidos podem estar relacionados a diferentes tipos de informações: artigos de conhecimento, URLs externas, itens do catálogo ou páginas personalizadas.

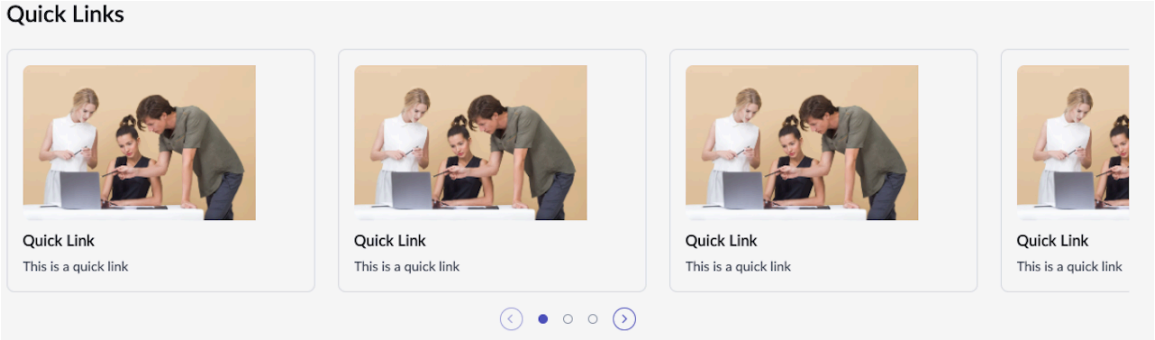
Os seguintes tipos de widgets de Links rápidos do portal exibem links rápidos relacionados a um único tipo de informação: artigos de conhecimento ou itens do catálogo:

- Widget de links rápidos de conhecimento do portal: exibe links rápidos no widget associado a artigos de conhecimento relevantes. Para obter mais informações, consulte Widget de links rápidos de conhecimento do portal.
- Widget de links rápidos do catálogo do portal: exibe links rápidos no widget associado a itens do catálogo relevantes. Para obter mais informações, consulte Widget de links rápidos do catálogo do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de links rápidos do portal



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de Links rápidos do portal.

Adicionar e configurar o widget de Links rápidos do portal

Adicione um widget de Links rápidos do portal ao portal e modifique sua apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Links rápidos do portal para exibir artigos de conhecimento, URLs externas, itens do catálogo ou páginas personalizadas no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designers**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Links rápidos do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de Links rápidos do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget de links rápidos de conhecimento do portal

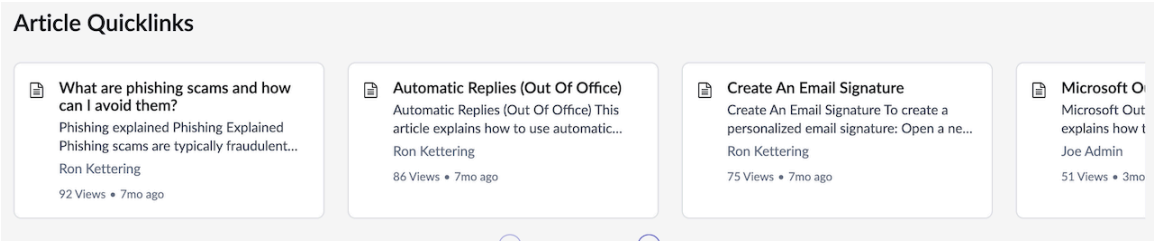
O widget Links rápidos de conhecimento do portal exibe uma lista de artigos de conhecimento relevantes para acesso rápido no portal. O cartão exibe detalhes do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

artigo, como título, visualização, autor, contagem de exibições, classificação e data de atualização no widget.

Widget de links rápidos de conhecimento do portal



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal.

Adicionar e configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal

Adicione um widget de Links rápidos de conhecimento do portal ao portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Links rápidos de conhecimento do portal` .
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos de conhecimento do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de Links rápidos de conhecimento do portal.
12. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados

O widget Links rápidos de conhecimento do portal aparece no widget de acordo com as opções de instância configuradas.

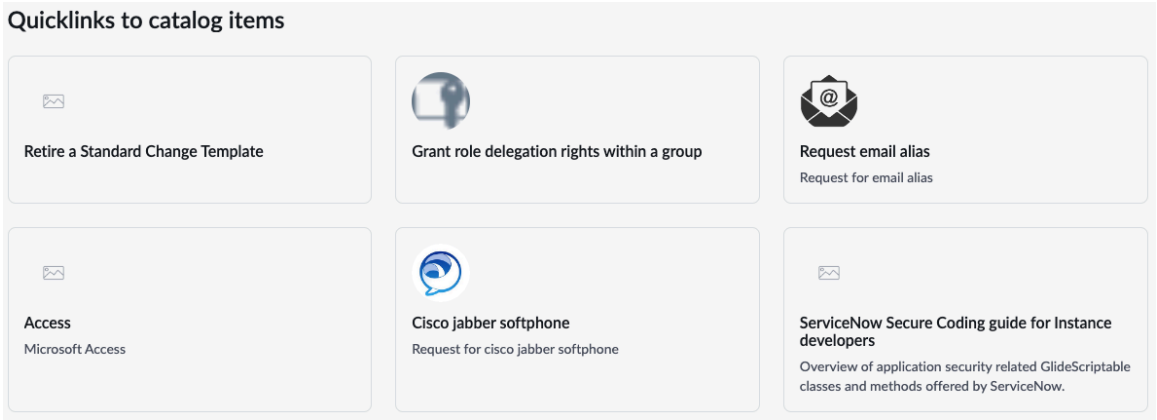
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de links rápidos do catálogo do portal

O widget Links rápidos do catálogo do portal exibe itens do catálogo de acordo com os critérios de filtro, permitindo que você inclua uma imagem, ícone, nome e descrição no cartão.

Widget de links rápidos do catálogo do portal



Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância para Links rápidos do catálogo do portal, consulte Adicionar e configurar o widget de Links rápidos do Catálogo do portal.

Adicionar e configurar o widget de Links rápidos do Catálogo do portal

Adicione um widget de Links rápidos do catálogo do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget Links rápidos do catálogo do portal para exibir itens do catálogo acessados com frequência no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Links rápidos do catálogo do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Links rápidos do catálogo do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

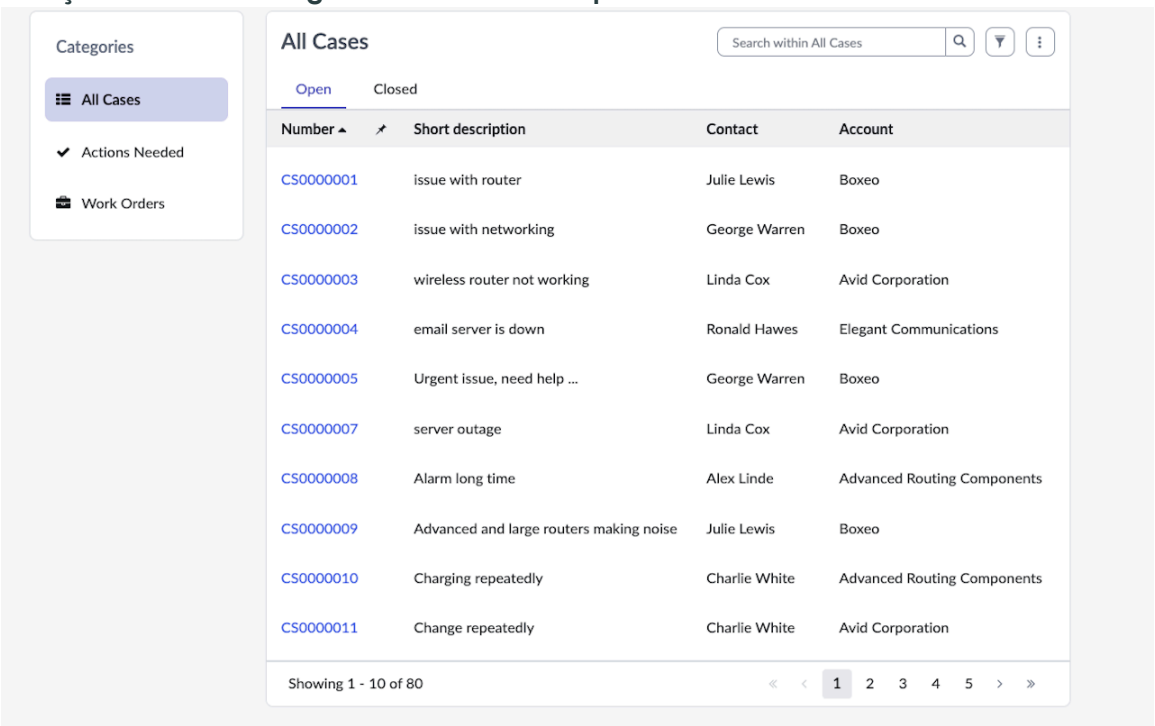
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de Links rápidos do Catálogo do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget de lista de dados do portal

O widget Lista de dados do portal exibe dados relacionados a casos de tabelas de casos selecionados em formato de lista ou de cartão.

A exibição de lista mostra uma lista colunar de casos e suas informações. Você também pode exibir a lista de dados sem a categoria à esquerda e fixar a primeira coluna.

Exibição de lista do widget Lista de dados do portal

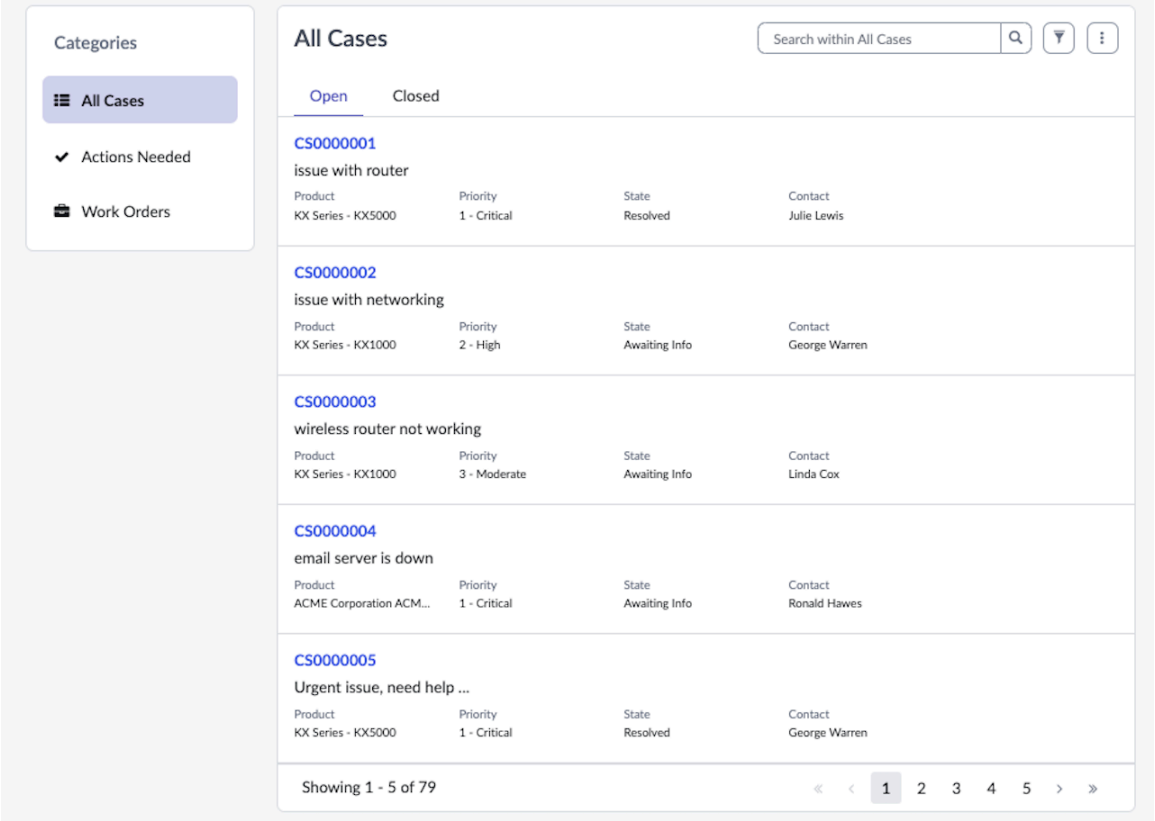


A exibição de cartão exibe informações de caso em cartões empilhados.

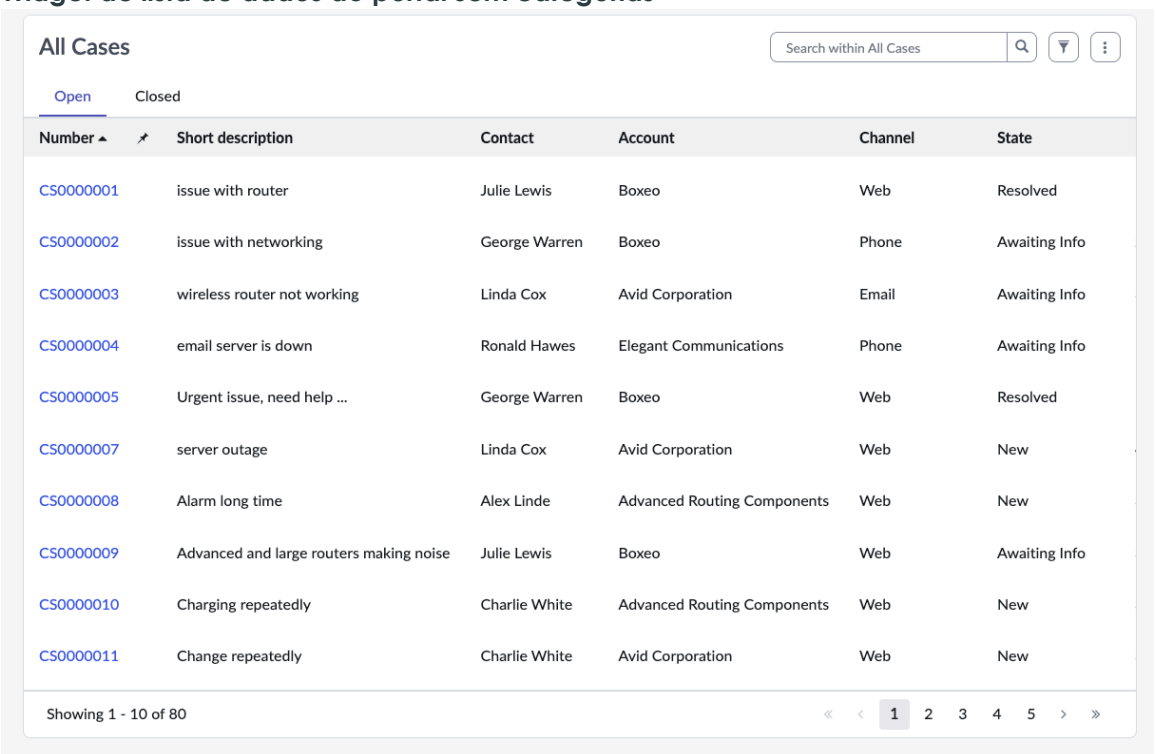
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do cartão do widget da lista de dados do portal



Widget de lista de dados do portal sem categorias



Cada linha no widget representa um registro. Você pode pesquisar, exibir, classificar e interagir com as informações apresentadas.

Para obter mais informações sobre como configurar as opções de instância do widget Lista de dados do portal, consulte Adicionar e configurar o widget da lista de dados do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O widget do portal de lista de dados pode ser usado nos seguintes cenários:

- Lista de dados dinâmicos: permite que você exiba registros dinamicamente com base na configuração fornecida nos parâmetros de URL. Isso evita a necessidade de criar páginas de lista duplicadas. Você pode usar uma página comum para exibir registros de qualquer tabela, passando os seguintes parâmetros de URL: tabela, filtro, ordem de classificação, exibição e página de exibição de destino.
- Lista de dados estáticos: capacidade de exibir registros de uma ou mais tabelas especificadas nas opções de instância de widget. Ele permite que você personalize a experiência da lista de dados para uma entidade ou tabela específica, como casos, produtos, contatos e assim por diante.
- Lista de dados relacionados: permite que você exiba registros associados a uma entidade na página de exibição de registros. A lista de dados é configurada para identificar a entidade especificada no URL e filtra os registros de acordo.

Adicionar e configurar o widget da lista de dados do portal

Adicione um widget de lista de dados do portal ao portal e modifique seus dados, aparência e comportamento. Você pode usar o widget Lista de dados do portal para exibir diferentes dados relacionados ao caso em um formato de cartão ou lista no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Lista de dados do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Lista de dados do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ( ).
11. Na página de opções de instância, no campo **Dados**, cole e atualize o seguinte código JSON para configurar as listas.

```
[
  {
    "category": "All Cases",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "list_view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "glyph": "th-list",
    "target_page_id": "csm_ticket",
    "sub_categories": [
      {
        "sub_category": "Open",
        "sub_category_query": "active=true"
      },
      {
        "sub_category": "Closed",
        "sub_category_query": "active=false"
      }
    ],
    "run_time_filters": [
      {
        "column": "priority",
        "selection_type": "single_select",
        "values": [
          {
            "label": "1-Critical",
            "value": 1
          },
          {
            "label": "2-High",
            "value": 2
          },
          {
            "label": "3-Moderate",
            "value": 3
          },
          {
            "label": "4-Low",
            "value": 4
          }
        ]
      },
      {
        "column": "state",
        "selection_type": "multi_select"
      },
      {
        "column": "contact",
        "selection_type": "multi_select"
      },
      {
        "column": "sys_updated_on",
        "selection_type": "single_select",
        "ranges": [
          {
            "label": "Last month",
            "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
          },
          {
            "label": "Last 3 months",
            "query":
"sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
          },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
          {
            "label": "Last 6 months",
            "query":
 "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
          }
        ]
      }
    ]
  },
  {
    "category": "Actions Needed",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "filter": "stateIN6,18",
    "glyph": "check",
    "target_page_id": "csm_ticket"
  },
  {
    "category": "Work Orders",
    "table": "wm_order",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "priority|state",
    "glyph": "briefcase"
  }
]
```

Para obter mais informações, consulte Parâmetros JSON do widget da lista de dados do portal.

Cada categoria no widget exibe uma lista de registros filtrados de uma tabela selecionada. A tabela padrão é a tabela Caso [sn_customerservice_case]. Em uma categoria, você pode filtrar ainda mais os registros e exibi-los em guias usando o parâmetro *pre_defined_filters*. Você também pode configurar as opções de filtro exibidas no ícone de filtro usando o parâmetro *run_time_filters*.

12. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget da lista de dados do portal.
13. Selecione **Salvar**.

Ocultar ou mostrar categorias no widget de lista de dados

Crie um script de condição para ocultar ou mostrar uma categoria no widget Lista de dados do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensões do Sistema** > **Pontos de extensões com script**.
2. Na página Pontos de extensão, no campo de pesquisa **da coluna Nome da API**, insira `*datalist`.
3. Selecione **sn_ciwf_ui_cmpnt.DatalistCategoryConditionScript** na coluna **Nome da API**. Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
4. Na página DatalistCategoryConditionScript, nos Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
5. No campo **Script**, cole o seguinte código CSS:

```
showCategory: function(category_id) {

      /*

      if(category_id=="cases_category"){

          return true;
      }

      */

      return true;

    }
```

6. Copie o nome de um script de condição do campo **Nome**.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Navegue até a página inicial do seu portal.
9. No widget Lista de dados, pressione Ctrl + clique com o botão direito do mouse.
10. Selecione **Opções de instância**.
11. Na seção Comportamento, cole o nome que você copiou no campo **Script de condição Categorias**.
12. Selecione o script de condição na lista.
13. Selecione **Save** (Salvar).

Widget de perguntas frequentes do portal

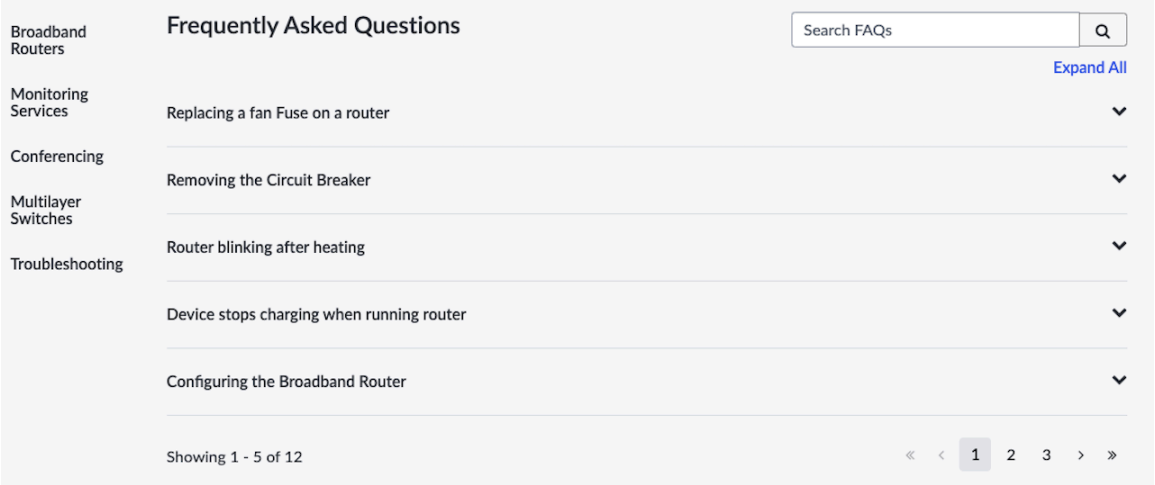
O widget de Perguntas frequentes do portal exibe uma lista de perguntas frequentes (FAQ) da da tabela de conhecimento selecionada no widget do portal. Ele permite que os usuários encontrem respostas para suas consultas sem a necessidade de entrar em contato com o suporte ao cliente ou navegar por várias páginas de artigos de conhecimento. Você pode filtrar as perguntas frequentes usando as opções na navegação principal.

A ilustração a seguir mostra cinco perguntas frequentes como exibição padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de perguntas frequentes do portal



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de perguntas frequentes do portal.

Adicionar e configurar o widget de perguntas frequentes do portal

Adicione o widget de Perguntas frequentes do portal ao seu portal e modifique seus dados, apresentação e comportamento. Você pode usar o widget de perguntas frequentes do portal para exibir uma lista de perguntas frequentes (FAQ) de uma tabela de conhecimento no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Perguntas frequentes do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Perguntas frequentes do portal.
10. Selecione o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de perguntas frequentes do portal
12. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

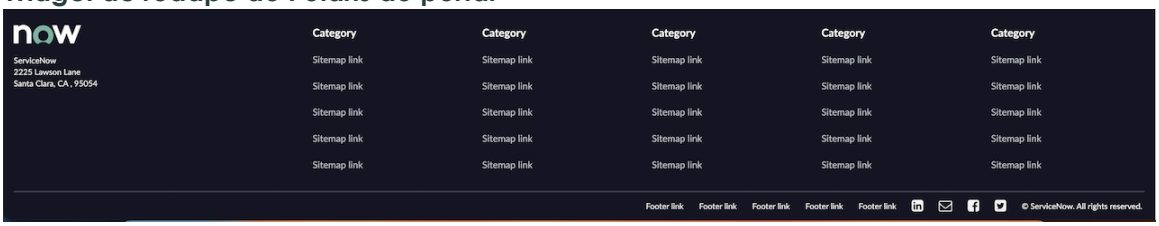
Widget de rodapé do Polaris do portal

O widget de rodapé do Portal Polaris exibe informações de contato, links de mídia social e outros links comuns na parte inferior da página do portal.

Inclua o widget Rodapé do portal na página do portal para exibir informações sobre sua empresa. Os itens que você pode exibir são:

- Logotipo da organização no canto superior esquerdo do rodapé
- Endereço da organização sob o logotipo
- Links de mapa do site em diferentes categorias no centro do rodapé
- Links do rodapé na parte inferior direita do rodapé
- Redes sociais na parte inferior direita do rodapé
- Texto de direitos autorais no canto inferior direito do rodapé

Widget de rodapé do Polaris do portal



Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do Portal Polaris.

Configurar o widget de rodapé do Portal Polaris

Configure o widget de rodapé do Portal Polaris para exibir o endereço do escritório corporativo, o endereço de e-mail e muito mais na página do portal.

Antes de Iniciar

A aplicação do tema Portal Next Experience deve ter sido ativada.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na página Portal de serviços, na coluna **Título**, insira `*suporte ao cliente`.
3. Selecione **Suporte ao cliente**.
4. No formulário de Suporte ao cliente, no campo **Configuração de início rápido**, cole o código JSON a seguir e atualize-o.

```
"footer": {
      "org_info": [
         "<line #1>",
         "<line #2>",
         "<line #3>"
      ],
      "copyright": "<copyright text>",
      "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
      "sitemap_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
      "footer_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      "social_links_menu_sys_id": "<enter the sys_id>"
    },
```

Para obter mais informações sobre os parâmetros, consulte Parâmetros JSON do widget Rodapé do portal.

5. Selecione um tema para o seu portal.
   Observe que o tema La Jolla predefinido, usado como exemplo, está ativo por padrão.
   a. No campo Tema, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( )
   b. Na página Temas, na coluna **Nome**, pesquise e selecione o tema `La Jolla`.
   O tema La Jolla está definido como o tema do portal.
6. Selecione o Rodapé do portal como o rodapé do tema do portal.
   a. No campo **Tema**, selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
   b. No formulário Tema, selecione **Abrir registro**.
   c. No formulário La Jolla, no campo **Rodapé**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
   d. No cabeçalho | Na janela Rodapés, na coluna **Nome**, pesquise e selecione `Rodapé do portal`.
   e. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configure os links a serem exibidos no widget Rodapé do portal:

- Para adicionar páginas ou seções do seu site em um mapa do site, consulte Configurar links de mapa do site para o widget de rodapé do Portal Polaris
- Para adicionar as contas de mídia social da sua organização, consulte Configurar links de mídia social no widget de rodapé do Portal Polaris
- Para incluir um link para um site em uma página do portal, consulte Adicionar links relacionados no widget de rodapé do Portal Polaris.

Configurar links de mapa do site para o widget de rodapé do Portal Polaris

Exiba links para várias páginas ou seções importantes do seu site em um mapa do site. Os mapas do site ajudam os usuários a explorar o conteúdo do site.

Antes de Iniciar

O tema do Portal Next Experience deve ter sido ativado.

O widget de rodapé do Portal Polaris deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do Portal Polaris.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, na coluna **Título**, insira `Rodapé do portal Links do mapa do site`.

> **Nota:** Você pode criar um novo registro de menu selecionando **Novo**. Depois que o registro for criado, atualize o campo Configuração de início rápido com o sys_id do novo registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a entrada na coluna **Atualizado**.
4. Na página Links do mapa do site do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione a categoria que você deseja configurar.
5. Na página Categoria, em Links relacionados, selecione um link de mapa do site na coluna **Rótulo**.
6. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de item de menu .

   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultados
Os links do mapa do site estão configurados e habilitados.

Configurar links de mídia social no widget de rodapé do Portal Polaris

Configure links para as contas de mídia social da sua organização no rodapé da página do portal.

Antes de Iniciar
O tema do Portal Next Experience deve ter sido ativado.

O widget de Rodapé do Portal Poalris deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do Portal Polaris.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, na coluna **Título**, insira `Rodapé do portal Links sociais`.

   Nota: Você pode criar um novo registro de menu selecionando **Novo**. Depois que o registro for criado, atualize o campo **Configuração de início rápido** com o sys_id do novo registro.
3. Selecione a entrada na coluna **Atualizado**.
4. Na página Links sociais do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione qualquer link social na coluna **Rótulo**.
5. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de item de menu .

   Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.
6. Repita essas etapas para todas as contas de mídia social para as quais você deseja um link no rodapé do portal.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar links relacionados no widget de rodapé do Portal Polaris

Configure o link do rodapé para incluir um link para um site que você deseja que os usuários possam acessar na página do portal.

Antes de Iniciar

O tema do Portal Next Experience deve ter sido ativado.

O widget de rodapé do Portal Polaris deve ter sido configurado. Para obter mais informações, consulte Configurar o widget de rodapé do Portal Polaris.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Na página Instâncias com menu, na coluna **Título**, insira `Links de rodapé do portal`.
3. Selecione a entrada mostrada na coluna **Atualizada**.
4. Na página Links do rodapé do portal, em Links relacionados, selecione qualquer categoria na coluna **Rótulo**.
5. No formulário de Item de menu, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de item de menu .

   Nota: Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

6. Selecione **Atualizar**.

Resultados

O link está incluído no rodapé do portal e abre uma página da Web quando acessado.

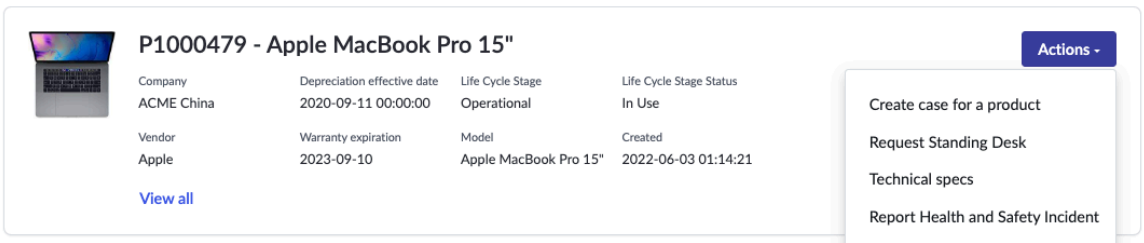
Widget de objeto do portal

O widget de objeto do portal exibe informações importantes de um registro das tabelas disponíveis em sua instância ServiceNow®. Além disso, os usuários podem realizar ações relacionadas no registro selecionado.

O widget de objeto do portal permite que você exiba informações de uma tabela especificada como cartões no seu portal. Você pode selecionar qualquer tabela da instância ServiceNow®. O widget exibe informações com base no sys_id do registro. Ele também exibe uma lista de ações que o usuário pode realizar no registro selecionado.

No momento, o widget de objeto do portal é compatível com as versões para desktop e móvel.

Widget de objeto do portal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar o widget de objeto do portal, consulte Adicionar e configurar o widget de objeto do portal.

Adicionar e configurar o widget de objeto do portal

Adicione um widget de objeto do portal ao seu portal e modifique seus dados e comportamento. Você pode usar o widget de objeto do portal para exibir informações e ações importantes relacionadas a registros de uma tabela definida na página inicial do portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes.

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget de objeto do portal exibe as informações com base no sy_id inserido nas opções de instância de widget. Se nenhum sys_id for fornecido nas opções de instância, o widget usará o parâmetro sys_id fornecido no URL.

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Objeto do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Objeto do portal.
10. Habilite a edição do widget selecionando o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de objeto do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Widget de tópico de taxonomia do portal

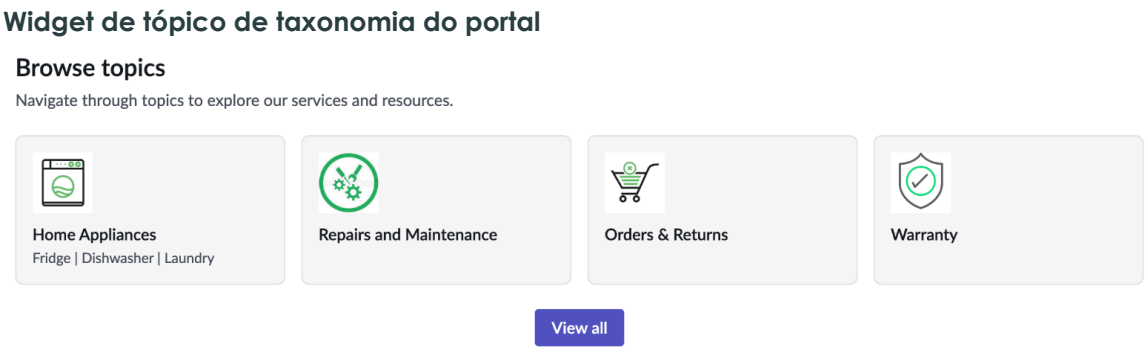
O widget Tópico de taxonomia do portal exibe tópicos como cartões na página do portal. Ele permite que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget de taxonomia de navegação no portal.

Exiba informações relacionadas ao tópico para os usuários por meio de cartões exibidos na página do portal que são definidos por meio do widget de taxonomia de navegação no portal. Quando um tópico é selecionado em um cartão, o usuário é redirecionado automaticamente para uma página do portal que é definida quando você configura um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

widget de taxonomia de navegação no portal. Este widget exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados ao tópico selecionado. Você pode exibir até oito tópicos como cartões.



Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal.

Adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal

Adicione um widget de tópico de taxonomia do portal ao portal para exibir tópicos sobre os quais os usuários podem obter mais informações e modificar sua apresentação e comportamento. Depois que um cartão de tópico é selecionado, os usuários são redirecionados para artigos de conhecimento relevantes e itens do catálogo configurados por meio do widget de taxonomia de navegação no portal.

Antes de Iniciar

O plug-in Componentes de IU para portais de clientes deve ter sido ativado. Para obter mais informações, consulteAtivar o plug-in Componentes de IU para Portais de clientes

Se você ainda não criou a página à qual deseja adicionar o widget, consulte Criar uma página para widgets do Portal configurável.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Na página do Designer do Portal de serviços, pesquise e selecione a página à qual você deseja adicionar o widget.
4. Selecione a guia **Widgets**.
5. Na seção Layouts, arraste o layout do Contêiner para a página de edição do portal.
6. No contêiner, adicione um conjunto de colunas selecionando o botão de adição ( ).
7. No painel Widgets, no campo **Widget de filtro**, insira `Tópico de taxonomia do portal`.
8. Arraste o widget para o contêiner.
9. Na página Editar, selecione o widget Tópico de taxonomia do portal.
10. Habilite a edição do widget selecionando o ícone de lápis ( ).
11. No formulário Instância, preencha os campos.
    Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de opções de instância de widget de tópico de taxonomia do portal.
12. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Configurar um widget de taxonomia de navegação no portal para funcionar com o widget de tópico de taxonomia do portal

Configurar um widget de taxonomia de navegação no portal para funcionar com o widget de tópico de taxonomia do portal

Permita que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo no widget de taxonomia do portal selecionando um tópico no cartão no widget de tópico.

Antes de Iniciar
Você deve adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação no portal antes de acessar o tópico taxonômico no widget de tópico de taxonomia do portal. Caso contrário, uma páginan vazia será exibida no widget Tópico de taxonomia do portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação no portal.

Você deve adicionar e configurar o widget Tópico de taxonomia do portal no seu portal. Para obter mais informações, consulte Adicionar e configurar o widget de tópico de taxonomia do portal.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Na página inicial do portal, na URL do site, copie o ID da página.

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

2. Em sua página inicial do portal, pressione Ctrl + clique com o botão direito do mouse no widget Tópico de taxonomia do portal.
3. Selecione **Opções de instância**.
4. Na janela Opções de instância, na seção Comportamento, cole o ID da página no campo **Navegar página de taxonomia**.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
A seleção de tópicos redireciona o usuário para um widget de taxonomia de navegação no portal que exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados.

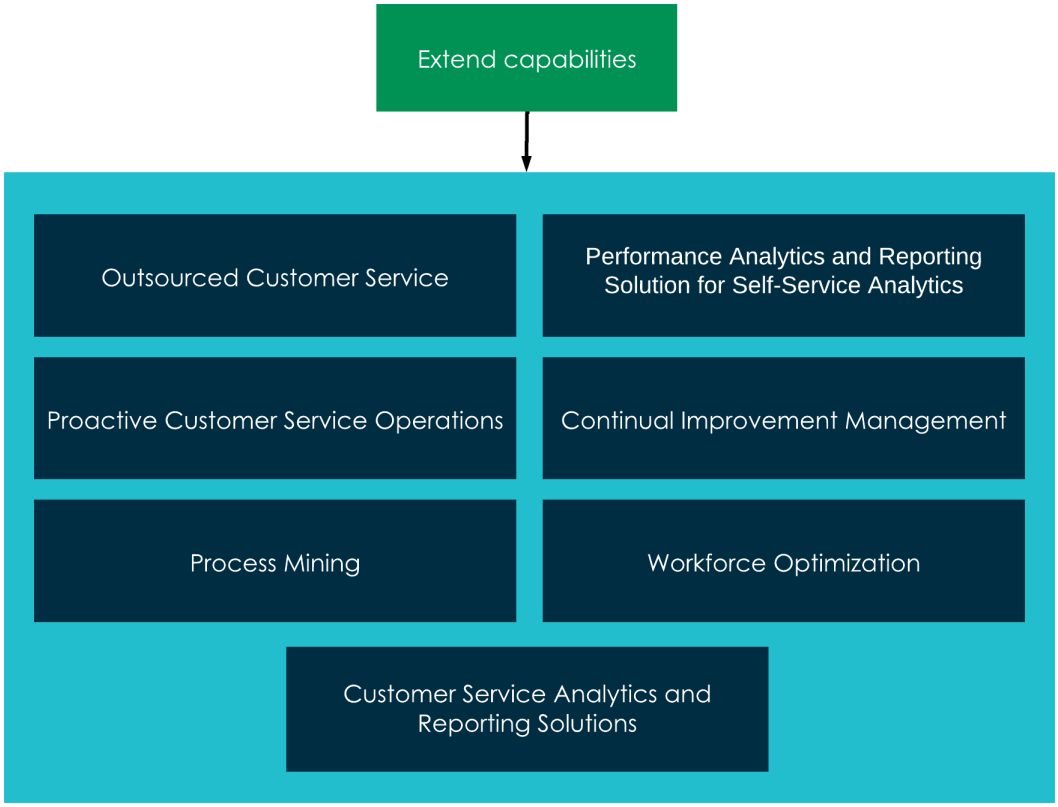
Estender capacidades

Para estender seu ambiente do Customer Service Management, integre aplicações e recursos adicionais. Isso aprimora as funcionalidades e melhora o suporte para interações mais eficientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estender visão geral das capacidades



Configuração de recursos avançados

Aplicação ou recurso	Descrição
Atendimento ao cliente terceirizado	Configure o Atendimento ao cliente terceirizado para permitir que a empresa ou indivíduos terceirizados executem tarefas, lide com operações ou forneçam serviços.
Operações proativas de atendimento ao cliente	Configure as Operações proativas de atendimento ao cliente para acionar fluxos de trabalho de caso e notificar os clientes sobre quaisquer problemas para resolver problemas com mais rapidez e reduzir o volume de chamadas de entrada.
Configurar Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios	Configure o Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios para exibir painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.
Configurar o Solução Performance Analytics e relatórios da Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente	Configure Solução Performance Analytics e relatórios para que a Análise de autoatendimento execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.
Gestão de melhoria contínua	Solicite oportunidades de melhoria e implemente fases e tarefas para atender

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de recursos avançados

Aplicação ou recurso	Descrição
	às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.
Otimização de processosMineração de processos	Crie fluxos de processo de negócios automatizados a partir de seus dados para ajudar os analistas e proprietários de processo a analisar e otimizar seus processos de negócios.
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente	Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho e roteie o trabalho com eficiência para sua equipe, gerencie as habilidades e cronogramas de sua equipe e monitore seu desempenho.

Atendimento ao cliente terceirizado

Terceirização é uma prática de negócios em que uma empresa contrata outra empresa ou indivíduos para executar tarefas, gerenciar operações ou fornecer serviços. Anteriormente, essas funções eram tratadas pelos próprios funcionários da empresa.

Os Provedores de Serviço Terceirizados (OSPs) são organizações contratadas por empresas para fornecer atendimento ao cliente externo. Esses serviços podem atender a várias necessidades, incluindo suporte regional, recursos multilíngues e demanda sazonal. Os benefícios dos serviços de terceirização são os seguintes:

- Economia de custos
- Aumentar a cobertura do suporte
- Acesso a especialistas qualificados

Plug-in

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.outsourced_service_provider).

Nota: O plug-in Atendimento ao cliente terceirizado (com.snc.outsourced_service_provider) requer que o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) seja ativado.

O plug-in Atendimento ao cliente terceirizado adiciona o **Atendimento ao cliente** > **Atendimento ao cliente terceirizado** módulo para o navegador de aplicações. Se você tiver a função de administrador, poderá acessar este módulo. O administrador pode atribuir as seguintes funções aos usuários:

- sn_csm_ocs.ext_manager (gerenciador de OSP externo)
- sn_csm_ocs.ext_agent (agente OSP externo)
- sn_csm_ocs.manager (gerenciador de OSP interno

Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado

Ativar o plug-in do Provedor de serviço terceirizado adiciona a seção Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** >

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida e use as tarefas nesta seção para configurar provedores de serviços terceirizados.

Informações relacionadas

- Configurar Atendimento ao cliente terceirizado
- Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado
- Tarefas do gerente do provedor de serviço terceirizado
- Funções para atendimento ao cliente terceirizado

Configurar Atendimento ao cliente terceirizado

Configure vários componentes do Atendimento ao cliente terceirizado com base nos requisitos específicos da sua organização.

Configurar Atendimento ao cliente terceirizado

Configure vários aspectos do Atendimento ao cliente terceirizado com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permite configurar o Atendimento ao cliente terceirizado. Você pode executar essas tarefas com base no plug-in ativado. Certas tarefas de configuração se aplicam somente se você ativou o plug-in Atendimento ao cliente terceirizado e este ponto está anotado na parte superior de cada tarefa.
Para configurar o Atendimento ao cliente terceirizado, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Configuração assistida**.
   A página Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado é exibida.
2. Na janela Integração de provedor de serviço terceirizado (OSP), selecione **Introdução**.
3. Exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de integração do provedor de serviço terceirizado

Tarefa	Descrição
Configurar o Provedor de serviço terceirizado	Cria um OSP especificando o gerente interno e configurando o grupo de transferência. **Nota:** Sempre que um OSP é configurado e mapeado, ele cria automaticamente um registro da empresa.
Configurar Critérios de Terceirização	Define critérios de terceirização com base em conta, consumidor, ativo e produto vendido. Os agentes de OSP podem exibir todos os casos que correspondem aos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	critérios de terceirização. Por exemplo, os critérios baseados no consumidor podem ser definidos para todos os consumidores que falam espanhol e todos os consumidores baseados fora da Austrália.
Integrar Gerente	Integre o gerenciador de OSP para gerenciar casos e agentes. Quando a integração for concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o ID de e-mail do gerente.
Configurar Grupos de atribuição	Cria um grupo e o associa a um gerente de OSP. O gerente de OSP atribui casos aos agentes atribuídos ao grupo.
Integrar Agente	Integrar agentes para um OSP para atender a casos. Quando a integração for concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o ID de e-mail dos agentes.

4. Volte para a página Configuração assistida do Atendimento ao cliente terceirizado.
5. Na janela Roteamento e atribuição de casos, clique em **Introdução**.
6. Exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração de atribuição e roteamento de casos

Tarefa	Descrição
Criar Regras de Correspondência	Regras para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições.
Criar regras de atribuição	Os casos que atendem a determinadas condições com base nas regras criadas são roteados para os agentes de atendimento ao cliente.

7. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Definir critérios de terceirização

Os gerentes e agentes de OSP visualizam os casos com base nos critérios de terceirização definidos. A definição de critérios de terceirização pode ser baseada em conta, ativo, consumidor ou produto vendido. Por exemplo, os critérios baseados no consumidor podem ser definidos para todos os consumidores que falam espanhol e todos os consumidores fora da Austrália.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Selecione o nome do OSP.
3. Selecione a lista relacionada **Critérios de terceirização**.
4. Selecione **Novo**.
5. Preencha os campos no novo formulário de registro, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Descrição	Descrição dos critérios de terceirização.
Tabela	A tabela que armazena a tarefa para a qual os critérios de terceirização foram criados. Selecione as tabelas **Conta**, **Ativo**, **Consumidor**ou **Produto vendido**.
Condição	As condições nas quais os critérios de terceirização se aplicam. Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições selecionando o **X** à direita de uma condição.

6. Selecione **Enviar**.
   Os gerentes e agentes de OSP agora podem exibir casos atribuídos que atendem à condição em **Todos os casos**, **Casos não atribuídos**, **Meus casos**e **Casos em aberto**. Por exemplo, se uma organização de OSP tiver sido criada com critérios de terceirização com a tabela do consumidor selecionada, um agente pertencente a este OSP poderá exibir casos criados por um consumidor.

O que Fazer Depois
Crie grupos e defina regras de atribuição para os OSPs.

Criar grupos e regras de atribuição

Um administrador cria grupos e os associa a um OSP. Este grupo é o grupo padrão ao qual o caso é atribuído quando um agente de OSP transfere o caso não resolvido de volta para uma empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione um OSP que você criou.
2. Acesse a lista relacionada **a Grupos**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha os campos no formulário do provedor de serviço terceirizado, conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Nome	O nome do grupo de OSP.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato do grupo, como o gerente do grupo.
Gerente	O nome do gerente de OSP.
Tipo	Categoria para este grupo. Por exemplo, um grupo designado como **catálogo** de tipos é um grupo do catálogo de serviços e também pode ser acessado no **Catálogo de serviços** > **Política de Catálogo** > **Grupos de Execução** módulo.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique na lista relacionada **Equipe do grupo** para exibir a lista de membros do grupo selecionado.
7. Clique na lista relacionada **Regras de atribuição** para definir regras de atribuição.
8. Clique em **Enviar**.

Integrar a equipe do provedor de serviço terceirizado

Um administrador cria provedores de serviço terceirizados (OSPs) após os quais os gerentes e agentes de OSP devem ser integrados para gerenciar e atender a casos. Como administrador, você pode integrar gerentes e agentes de OSP.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Selecione um OSP existente.
3. Selecione o link relacionado **Integrar equipe**.
4. Preencha os campos no formulário do provedor de serviço terceirizado, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Nome	O nome do gerente ou agente de OSP.
Sobrenome	O sobrenome do gerente ou agente de OSP.
ID do usuário	Um ID exclusivo para o gerente ou agente de OSP.
Função	A função a ser integrada, como um agente ou um gerente.
E-mail	O endereço de e-mail do gerente ou agente de OSP.
Provedor de serviço terceirizado	O OSP que você selecionou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Telefone Celular	O número de telefone celular do gerente ou agente de OSP.
Telefone Comercial	O número de telefone comercial do gerente ou agente de OSP.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo que foi criado ao criar um OSP.

Nota: Um novo registro de membro da equipe de OSP é criado e o OSP é criado no campo **Organização de serviço** da tabela Equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff]. Além disso, a mesma mudança se aplica a outras listas relacionadas, incluindo Integrar agente, Integrar gerente, Criar grupo, Caso de transferência, Registrar equipe e Registrar membro.

5. Selecione **Enviar**.
   Os registros da equipe integrada ficam visíveis na lista relacionada **Equipe da organização de serviço**.

Nota: Quando a integração for concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o endereço de e-mail do gerente ou do agente.

Criar um provedor de serviço terceirizado

Uma empresa cria provedores de serviços terceirizados (OSPs) para fornecer atendimento ao cliente externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Provedores de serviço terceirizados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário do provedor de serviço terceirizado, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Nome	O nome do OSP.
Tipo de provedor de serviço	Cliente ou provedor de serviço de campo.
Gerente	O nome do gerente do OSP.
Site	O endereço da web do local de negócios interno.
Anotações	Qualquer anotação sobre o OSP.
Empresa	A empresa ou organização à qual o OSP pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: O campo **Empresa** é um campo somente leitura. Além disso, há um relacionamento de 1:1 entre um OSP e uma empresa. Isso significa que somente um registro de empresa pode ser mapeado para um registro de OSP a qualquer momento.
Ativo	Habilita o OSP. O valor padrão é definido como **Verdadeiro**.
Contato	Insira o número de telefone **de telefone** ou **de fax**.
Endereço	O endereço postal do OSP. Os seguintes campos de endereço estão disponíveis por padrão: ◦ Rua ◦ Cidade ◦ Estado/província ◦ CEP/Código postal ◦ País
Transferência de Caso	Pesquise e selecione o **grupo de transferência de caso**, que é o grupo padrão ao qual o caso é atribuído quando um agente de OSP transfere o caso.

Os seguintes campos no registro da empresa são atualizados automaticamente sempre que você os atualiza no registro de OSP:

- **Nome**
- **Rua**
- **Cidade**
- **Estado**
- **CEP**
- **País**
- **Latitude**
- **Longitude**
- **Fax**
- **Telefone**
- **Site**
- **Ativo**

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Defina critérios de terceirização para que os casos correspondentes aos critérios fiquem visíveis para os gerentes e agentes de OSP.

Informações relacionadas

Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado

Tarefas do gerente do provedor de serviço terceirizado

Configurar os componentes do Performance Analytics para o painel do Atendimento ao cliente terceirizado

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

Um administrador Now Platform deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para este Solução Performance Analytics e relatórios.

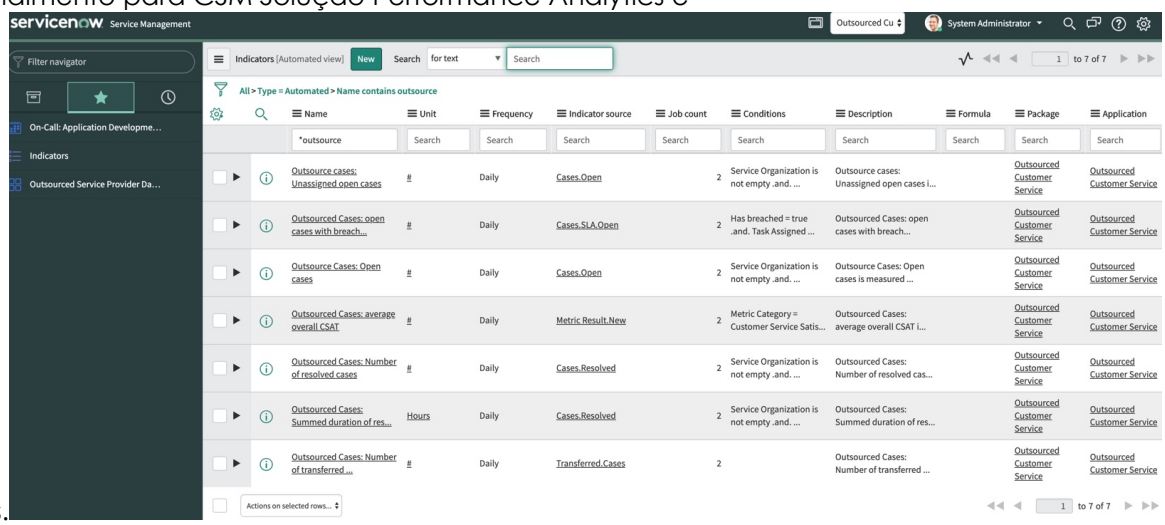
Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Diagnósticos de análise de desempenho .
   Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de suas Soluções Análise da plataforma e relatórios e suas tabelas.
2. Navegar até **Performance Analytics** > **Console de administração**.
3. Clique no link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com este Solução Performance Analytics e relatórios
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído neste Solução Performance Analytics e relatórios:

   a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

   Example
   Esta captura de tela mostra as origens de indicador filtradas no painel do Provedor de serviço terceirizado da Análise de autoatendimento para CSM Solução Performance Analytics e relatórios.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer origem de indicador, altere também todos os scripts Performance Analytics relacionados.
Para mais informações, consulte Atualizar scripts da Análise de desempenho .
8. Abra a guia Fontes de detalhamento.
9. Para cada painel incluído nesta Solução Performance Analytics e relatórios:
   a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.
   b. Revise as condições na fonte de detalhamento conforme descrito em Revisar as fontes de detalhamento .
10. Navegar até **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
11. Configure e execute o trabalho histórico para este Solução Performance Analytics e relatórios,<name of historical job>.
Siga o procedimento em Executar coleta de dados históricos para um Solução Performance Analytics e relatórios
12. Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para este Solução Performance Analytics e relatórios,<name of scheduled job>
Siga o procedimento em Programar coleta de dados para um Solução Performance Analytics e relatórios .

Painel do provedor de serviço terceirizado

O painel do Provedor de serviço terceirizado permite o monitoramento de acordos de nível de serviço (ANSs) violados, tempo médio de resolução e porcentagens de transferência de casos, entre outras métricas. Você pode usar as informações para identificar as áreas de preocupação e planejar sua estratégia de gestão de casos.

Importante: A partir da versão Xanadu, o painel do provedor de serviço terceirizado tem uma aparência nova e modernizada.

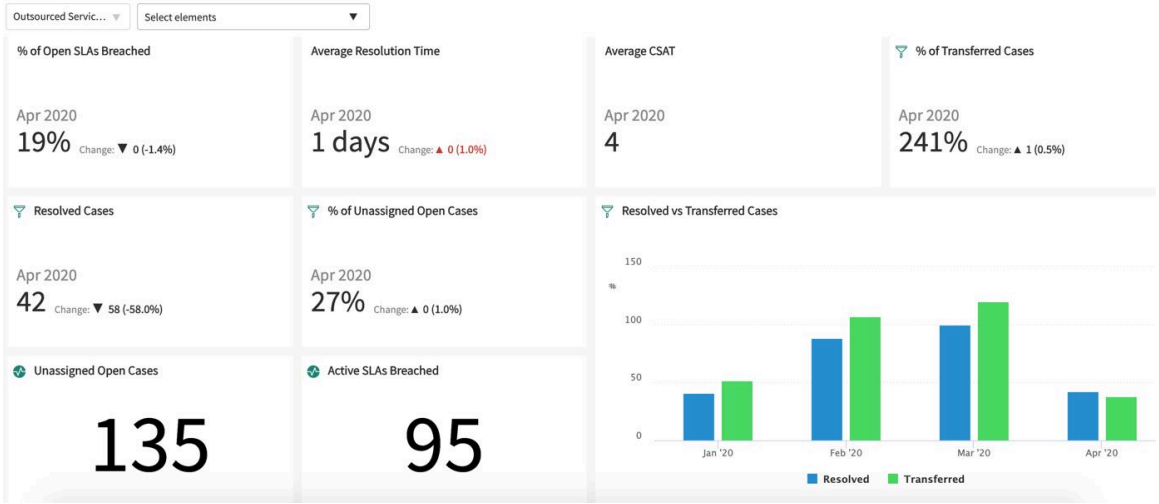
Para acessar o novo painel do provedor de serviço terceirizado, navegue até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Análise**e selecione o nome do provedor de serviço terceirizado (OSP). Os clientes existentes que estão atualizando de versões anteriores para a versão Xanadu também podem acessar o novo painel do Provedor de serviço terceirizado.

No entanto, os clientes existentes em versões de lançamento anteriores à versão Xanadu ainda podem exibir o antigo painel do provedor de serviços terceirizado navegando até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do provedor de serviço terceirizado



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de OSP interno	sn_csm_ocs.manager

Indicadores

Casos terceirizados: casos em aberto não atribuídos

O número de casos em aberto que não estão atribuídos aos agentes de OSP.

Casos terceirizados: casos em aberto com ANS violados

O número de casos que permaneceram abertos além do tempo exigido pelo Acordo de nível de serviço (ANS).

Terceirizar casos: casos em aberto

O número de casos que estão no estado em aberto.

Casos terceirizados: índice de satisfação do cliente médio geral

Média de satisfação do cliente (índice de satisfação do cliente) com base nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do cliente .

Casos terceirizados: número de casos resolvidos

O número de casos em que o agente de OSP trabalhou e passou para o estado resolvido.

Casos terceirizados: soma da duração dos casos resolvidos

O tempo total gasto pelos agentes de OSP para resolver os casos.

Casos terceirizados: número de casos transferidos

Número de casos que são transferidos para um agente interno da ServiceNow quando um agente de OSP não consegue resolver o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro global

O painel Provedor de serviço terceirizado utiliza os provedores de serviço terceirizados como filtros globais. Você pode selecionar um ou mais provedores de serviço terceirizados para exibir métricas e relatórios diferentes. Por padrão, o painel exibe dados de todos os provedores de serviço terceirizados.

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Casos em Aberto não Atribuídos	42	O número de casos que estão no estado aberto e ainda não foram atribuídos a um agente de OSP. Neste relatório, por exemplo, há 42 casos que ainda precisam ser atribuídos. O gerente de OSP exibe o número desses casos rapidamente e os atribui.
ANS violados ativos	42	Este relatório mostra todos os SLAs violados que ainda estão ativos. Neste relatório, por exemplo, há 42 SLAs ativos. O gerente de OSP exibe rapidamente o número de SLAs violados, o que ajuda a tomar medidas imediatas.

Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente

Configure vários aspectos das Operações proativas de atendimento ao cliente com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há uma sequência de tarefas que permitem configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente. Você pode executar essas tarefas com base no plug-in ou na aplicação instalada. Isso é anotado na parte superior de cada tarefa.

Nota: Para usar a integração com Gestão de eventos, instale o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management e a aplicação Gestão de eventos da loja ServiceNow.

Gestão de eventos A integração do só estará disponível se você estiver usando o CSM Espaço do agente ou a interface da Now Platform.

Para configurar as Operações proativas de atendimento ao cliente, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**
3. Na categoria Operações proativas de atendimento ao cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração das Operações proativas para atendimento ao cliente

Tarefa	Descrição
Ative o plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_ops). **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ative o plug-in Atendimento ao cliente proativo para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente.
Ative o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). **Nota:** Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .	Ative o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management para habilitar a integração com a Gestão de eventos. Este plug-in instala automaticamente o plug-in Proactive Customer Service Operations.
Instale o aplicativo Gestão de eventos.	Instale a aplicação Gestão de eventos da loja ServiceNow.
Configurar exibições de formulário	Configure o layout do formulário e as listas relacionadas às diferentes exibições dos formulários Caso, Item-base de instalação e Conta para exibir os campos necessários.
Ativar uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta	Configure uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo quando um incidente for criado a partir de um alerta que tenha um ou mais itens-base de instalação afetados. **Nota:** Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.
Configurar fluxos de caso proativos	Automatize fluxos de trabalho para criação proativa de casos para melhorar sua eficiência operacional e responder aos problemas do cliente com mais rapidez. **Nota:** Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Informações relacionadas

- Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente
- Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente
- Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente
- Exibir a base de instalação em Espaço configurável do CSM
- Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Operações proativas de atendimento ao cliente

Acione proativamente fluxos de trabalho de caso e notifique os clientes sobre quaisquer problemas para resolver problemas com mais rapidez e reduzir o volume de chamadas de entrada.

As Operações proativas de atendimento ao cliente permitem que você rastreie os serviços digitais vendidos e em uso por seus clientes. Isso é conhecido como base de instalação.

Se você identificar interrupções de serviço na base de instalação de um cliente, poderá criar proativamente um caso para notificá-lo.

Esses casos são resolvidos e encerrados da mesma forma que os casos relatados pelo cliente. Quando vários clientes são afetados, você pode usar o processo de gerenciamento de problemas graves.

Você também pode associar informações de indisponibilidade a um caso para manter seus clientes informados sobre o impacto da indisponibilidade e o status da resolução. Ele também oferece aos clientes visibilidade sobre interrupções de serviço planejadas, aprimorando a transparência e reduzindo o número de casos relatados por clientes.

Seus clientes podem usar o Portal de atendimento ao cliente para exibir casos proativos que você abriu em nome deles, quaisquer indisponibilidades associadas à base de instalação e interagir com você usando o caso proativo.

O plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) fornece uma integração entre Customer Service Management e o console da Gestão de eventos no IT Operations Management. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de eventos.

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas para definir seus requisitos. Dependendo dos seus requisitos, você pode ativar o plug-in Proactive Customer Service Operations ou o plug-in Proactive Customer Services with Event Management.

Nota: O plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management fornece todos os recursos incluídos no plug-in Proactive Customer Service Operations, bem como recursos adicionais do console de Gestão de eventos no IT Operations Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente, ative o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops).

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Services with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom)

Para obter etapas detalhadas sobre como começar a usar as Operações proativas de atendimento ao cliente, consulte Configurar Operações proativas de atendimento ao cliente.

Informações relacionadas

Visão geral da gestão de problemas graves

Configuração da base de instalação

Acompanhamento de indisponibilidade da base de instalação

Forneça visibilidade sobre quaisquer indisponibilidades atuais ou futuras que afetem a base de instalação de um cliente, aumentando a transparência e reduzindo o número de casos relatados pelo cliente.

Definição de indisponibilidade

Uma indisponibilidade se refere a um período de tempo em que um serviço que entrega valor a um cliente está indisponível ou enfrentando problemas de desempenho.

Um cliente pode enfrentar os seguintes tipos de indisponibilidades:

- Indisponibilidade não planejada: indisponibilidades, como as causadas por problemas de hardware ou de rede.
- Indisponibilidade planejada: indisponibilidades causadas por upgrades ou manutenções planejadas.
- Degradação: problemas que afetam um serviço que não resultam em uma interrupção desse serviço.

Visão geral do acompanhamento de indisponibilidade

Informe proativamente os clientes sobre interrupções de serviço planejadas ou não planejadas, associando indisponibilidades a um caso. Ao fazer isso, seus clientes estão cientes do impacto da indisponibilidade e têm visibilidade sobre o status da resolução. Eles podem usar essas informações para avaliar o impacto nos negócios de diferentes tipos de indisponibilidade ao longo de um período e calcular eventuais estornos, se necessário.

As indisponibilidades são normalmente criadas automaticamente quando um alerta é criado para um serviço ou por executantes de serviço ao trabalhar em um incidente.

Uma indisponibilidade especifica o tipo de indisponibilidade, o serviço afetado e a hora de início e de término. Vários serviços usados por um cliente podem ser associados a uma indisponibilidade.

Funções

Como gerente de problemas graves ou gerente de atendimento ao cliente, você pode criar, associar e rastrear todas as indisponibilidades relacionadas a um caso. Os gerentes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atendimento ao cliente também podem exibir relatórios de impacto nos negócios por tipo de indisponibilidade.

Como agente de atendimento ao cliente, você pode exibir todas as indisponibilidades associadas ao caso.

Seus clientes podem exibir informações de indisponibilidade no Portal de atendimento ao cliente.

Informações de ativação

Este recurso requer o plug-in Proactive Customer Service Operations Management (com.snc.proactive_cs_ops).

Informações relacionadas

- Associar uma indisponibilidade a um caso principal
- Criar uma indisponibilidade a partir de um caso principal
- Rastrear indisponibilidades para itens-base de instalação
- Atendimento ao cliente proativo - Painel avançado
- Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Integração com Gestão de eventos

Crie casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação. Rastreie as contas e o status de integridade dos itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Customer Service Management O fornece uma integração com o console de Gestão de eventos no IT Operations Management, que permite melhorar a experiência do cliente, quebrando os silos existentes entre os processos e sistemas usados pelo atendimento ao cliente na linha de frente e pelas equipes de operações de back-office. Ao monitorar problemas e criar casos de forma proativa, você pode estar um passo à frente de seus clientes e resolver problemas com mais rapidez.

Os operadores do Centro de operações de rede (NOC) monitoram alertas do Espaço de operações de serviços. Para obter mais informações, consulte Monitorar a integridade do serviço .

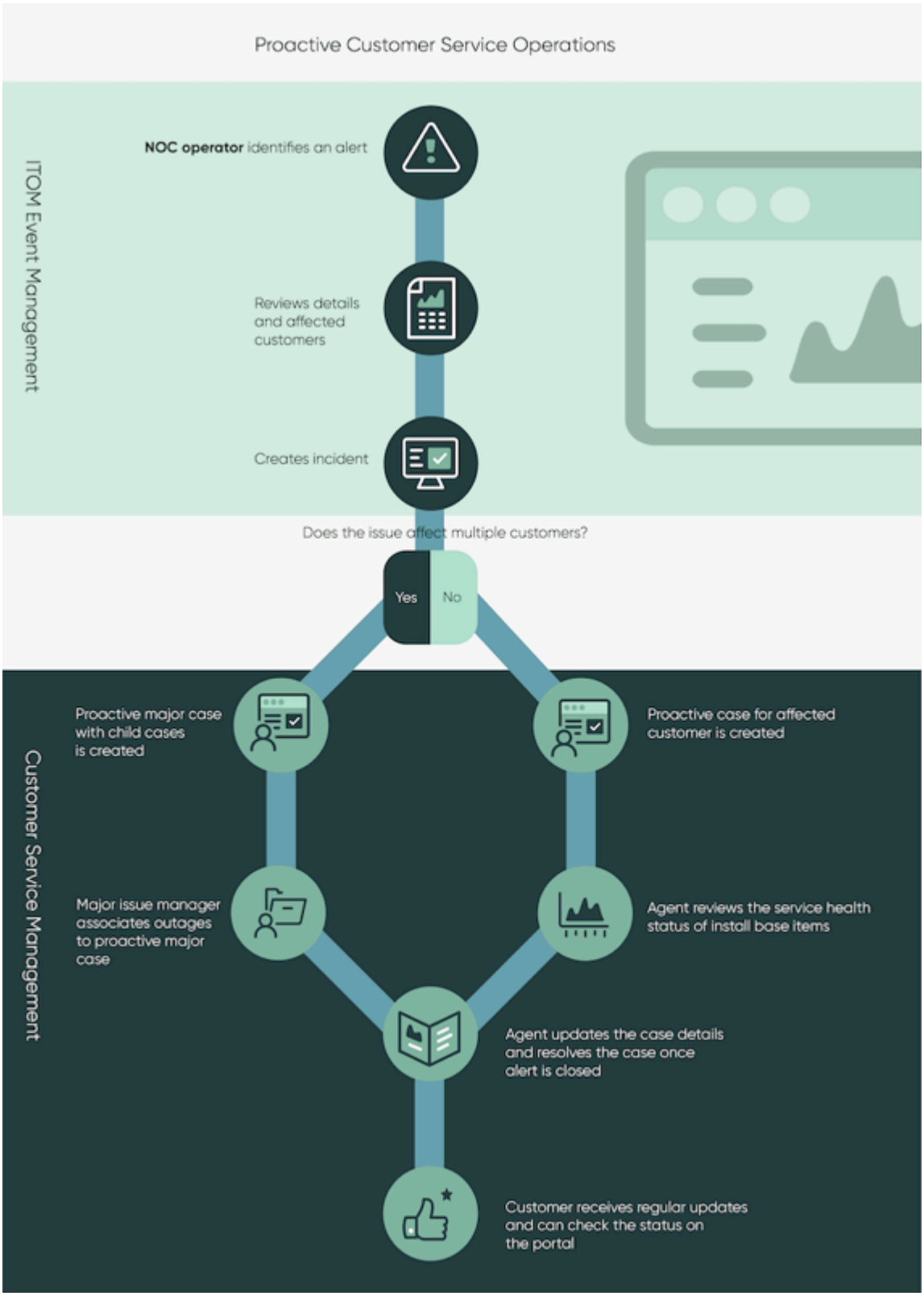
Quando alertados sobre uma interrupção de serviço, eles podem identificar as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados e criar um caso para revisão do atendimento ao cliente. O atendimento ao cliente pode exibir os clientes afetados e notificá-los.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente também podem rastrear o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação de uma conta para fornecer suporte mais rápido e preciso aos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos



Saiba mais sobre as Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos no tutorial em vídeo a seguir.

Nota: Este vídeo foi gravado na versão New York.

Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Para habilitar as Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Status da integridade de serviço para base de instalação

Exibir o status de integridade em tempo real da base de instalação de um cliente. Correlacione os problemas do cliente com a integridade operacional de sua base instalada para fornecer respostas mais informadas aos seus clientes.

Visão geral do acompanhamento da integridade do serviço

A integração entre Customer Service Management e o console da Gestão de eventos no IT Operations Management permite rastrear o status de integridade do serviço da base de instalação de um cliente.

Quando um problema afeta um ou mais itens-base de instalação e um alerta é criado, a gravidade do alerta é calculada na Gestão de eventos. É calculado de acordo com as regras de cálculo de impacto do alerta. Com base na gravidade do alerta, o status de integridade do serviço de cada item-base de instalação é calculado. Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação em uma conta ou um caso em Customer Service Management.

Para obter mais informações sobre como a gravidade de um alerta é calculada, consulte Cálculo de impacto do alerta .

Para fornecer o status de integridade do serviço para um item-base de instalação em Customer Service Management, os seguintes campos são mapeados.

Campos de gestão de eventos para calcular alertas

Gestão de eventos (tabela em_impact_status)	Customer Service Management (tabela sn_install_base_item)
Serviço de negócios	Contexto de serviço
Identificador de Elemento	Item de Configuração
Gravidade	Status de integridade

Nota: O status de integridade do serviço será exibido somente se o item-base de instalação tiver um item de configuração (IC) e um contexto de serviço associado a ele. O contexto de serviço é o serviço de negócios associado ao IC subjacente para cálculo de impacto na Gestão de eventos. Para obter mais informações sobre serviços de negócio, consulte a Lição 2 do guia do operador Gestão de eventos .

O status de integridade do serviço é exibido em Customer Service Management da seguinte forma.

Alertas de status de integridade

Gravidade do alerta (Gestão de eventos)	Status de integridade do serviço nos formulários Conta e Caso (Customer Service Management)
Crítico	Crítico: o recurso não está funcional ou problemas críticos são iminentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alertas de status de integridade

Gravidade do alerta (Gestão de eventos)	Status de integridade do serviço nos formulários Conta e Caso (Customer Service Management)
Principal	Grave: funcionalidades principais estão gravemente afetadas ou o desempenho foi prejudicado.
Secundário(a)	Secundário: ocorreu perda parcial e não crítica de funcionalidade ou degradação de desempenho.
Aviso	Aviso: requer atenção, embora o recurso ainda esteja funcional.
Informações	Normal: sem gravidade. Um alerta foi criado. O recurso ainda está funcional.
Limpar	Normal
Vazio/nulo	Não disponível

Para obter mais informações sobre a severidade do alerta, consulte a Lição 1 do guia do operador Gestão de eventos .

Funções

Como administrador do sistema, configure exibições de formulário para adicionar os campos **Contexto do serviço**, **Status de integridade**e **Última atualização do status de integridade** aos formulários relevantes.

Como agente de atendimento ao cliente, exiba o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação no formulário Conta ou Caso.

Informações de ativação

Este recurso requer o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).

Informações relacionadas

Integração com Gestão de eventos

Configurar exibições de formulário para Operações proativas de atendimento ao cliente

Rastreie a integridade de serviço dos itens-base de instalação no Espaço do agente

Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente

Ative o plug-in Atendimento ao cliente proativo para usar as Operações proativas de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As Operações proativas de atendimento ao cliente estão disponíveis somente para clientes licenciados para a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ativar as Operações proativas de atendimento ao cliente, ative o plug-in Gestão proativa de operações para atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops). Este plug-in não está ativo por padrão.

Nota: Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .

A ativação deste plug-in também instala os plug-ins Gestão de problemas graves, Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente, Atendimento ao cliente com Gestão de serviços, Status de ação de caso de atendimento ao cliente e Relacionamento entre tarefa e indisponibilidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.proactive_cs_ops.
3. Clique em **Ativar**.

Ative as Operações proativas de atendimento ao cliente com a Gestão de eventos

Ative o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management para usar o Proactive Customer Service Operations with Event Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos só estão disponíveis para clientes licenciados para a aplicação Customer Service Management.

Para ativar as Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos, ative o plug-in Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom). Este plug-in não está ativo por padrão.

Nota: Este é um plug-in ServiceNow Store . Você deve instalar este plug-in separadamente do ServiceNow Store .

A ativação deste plug-in também ativa os plug-ins Operações proativas de atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_ops) e Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.snc.proactive_cs_itom.
3. Clique em **Ativar**.

Configurar exibições de formulário para Operações proativas de atendimento ao cliente

Configure o layout do formulário e as listas relacionadas às diferentes exibições dos formulários Caso, Item-base de instalação e Conta para exibir os campos necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Determinados campos nos formulários só podem ser adicionados se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. Isso é anotado na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Atendimento ao cliente**.
2. Adicione os seguintes campos a formulários e listas relacionadas, conforme necessário.

Configurar exibições de formulário

Formulário	Procedimento
Caso	**a.** Clique em **Casos** > **Proativo**. **b.** Adicione o campo **Proativo** ao **Caso Proativo** e à exibição **do Espaço** e a outras exibições conforme necessário: ▪ **Proativo** ▪ **Alerta** **Nota:** O campo **Alerta** só estará disponível se você tiver ativado o plug-in Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos. **c.** **Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management. Adicione os seguintes campos à lista relacionada **Itens-base de instalação afetados**, às exibições **Caso proativo** e **Espaço** e outras exibições, conforme necessário. ▪ **Status de integridade** ▪ **Última atualização do status de integridade**
Conta	**Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management. **a.** Clique em **Cliente** > **Contas**. **b.** Adicione os seguintes campos à lista relacionada **Itens-base de instalação**para as exibições de **Caso** e **Espaço** e outras exibições, conforme necessário. ◦ **Status de integridade** ◦ **Última atualização de integridade**
Item-base de instalação	**Nota:** Isso se aplica somente se você tiver ativado o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management. **a.** Clique em **Produtos** > **Itens-base de instalação**. **b.** Adicione o campo **Contexto de serviço** às exibições **Padrão** e **Espaço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta

Configure uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo quando um incidente for criado a partir de um alerta que tenha um ou mais itens-base de instalação afetados.

Antes de Iniciar
Função necessária: evt_mgmt_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de eventos** > **Regras** > **Gestão de alertas**.
2. Clique em **Criar caso proativo**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.
   Quando um incidente é criado a partir de um alerta que contém itens-base de instalação afetados, um caso é criado automaticamente. O número do caso é adicionado ao campo **Caso** no formulário Alerta.

Configurar fluxos de caso proativos

Automatize fluxos de trabalho para criação proativa de casos para melhorar sua eficiência operacional e responder aos problemas do cliente com mais rapidez.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa só será aplicável se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.

Configure o Flow Designer para automatizar as próximas etapas no processamento de um caso proativo. Você pode automatizar para que um caso proativo seja proposto para um caso principal ou seja promovido diretamente para um caso principal. Se promovidos diretamente a um caso principal, os casos secundários serão criados automaticamente quando vários clientes forem afetados.

Se uma única conta for afetada, você também poderá automatizar para que uma conta e um contato primário sejam associados a um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de caso proativos**.
2. Clique no fluxo **Processar casos proativos criados a partir de alertas**.
3. Clique no subfluxo **Processar casos proativos para uma ou várias contas**.
4. No campo **Status do caso principal**, defina o status inicial do caso principal para várias contas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, este campo é definido como **Nenhum**. Com base na sua seleção, o caso proativo é **Proposto**, **Aceito**ou **Nenhum**. Se você definir o status como **Aceito**, os casos secundários serão criados automaticamente.

5. No campo **Limite de conta afetada**, insira o número de contas afetadas necessárias para que um caso proativo seja qualificado para o processamento de casos principais. O padrão é dois.
6. Marque a caixa de seleção **Processar caso para conta única** para associar uma conta e um contato primário ao caso se uma única conta for afetada. Isso também se aplica se vários itens-base de instalação da mesma conta forem afetados.
7. Clique em **Concluído**.

Configurar Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios

Habilite o Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios para exibir painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Atendimento ao cliente, exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Performance Analytics para tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Ativar o Performance Analytics para Customer Service Management	Ative o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) para adicionar registros de configuração do Performance Analytics à sua instância.
Analisar Origens de Indicador	Revise as origens de indicador fornecidas para garantir que correspondam à estrutura da tabela da aplicação Atendimento ao cliente.
Analisar Indicadores	Revise os indicadores fornecidos para garantir que as métricas que você deseja medir sejam rastreadas.
Analisar origens de detalhamento	Analise as origens de detalhamento fornecidas para conferir se elas correspondem à sua estrutura de tabela e inclua os elementos que quiser.
Analisar Detalhamentos	Revise os detalhamentos para garantir que você possa filtrar as pontuações pelos elementos apropriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Coletar Dados	Execute uma vez a coleta de dados históricos para coletar pontuações em dados existentes e permita que a coleta de dados programados comece a coletar pontuações em novos dados automaticamente.
Hub de análise exibição	Exiba o Hub de análise dos indicadores para os quais você coletou dados para começar a explorar suas pontuações.
Exibir Painéis	Consulte os painéis fornecidos para obter uma visão geral de suas pontuações e exibir várias métricas em um único local.

4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Configurar o Solução Performance Analytics e relatórios da Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Um administrador Now Platform deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para este Solução Performance Analytics e relatórios.

Procedimento

1. Execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Diagnósticos de análise de desempenho .
   Esses diagnósticos podem detectar incompatibilidades entre a configuração de Soluções Análise da plataforma e relatórios e suas tabelas.
2. Navegar até **Performance Analytics** > **Console do administrador**.
3. Clique no link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com a Análise de autoatendimento Solução Performance Analytics e relatórios.
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído nesta Solução Performance Analytics e relatórios:

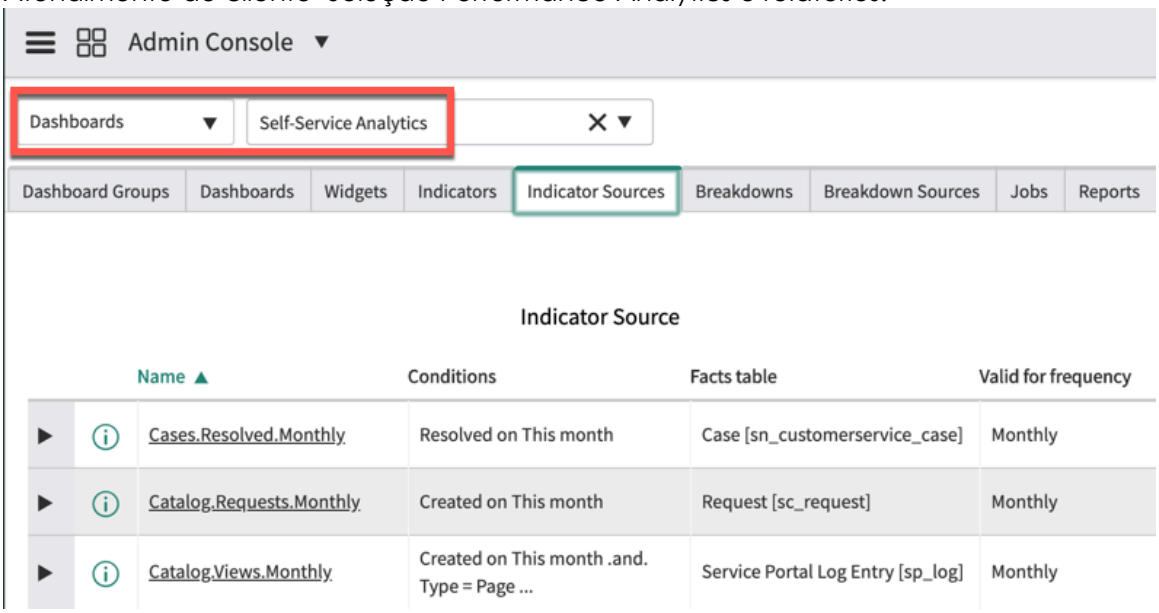
   a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

      Example
      Esta captura de tela mostra as origens de indicador filtradas no painel Análise de autoatendimento da Análise de autoatendimento para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atendimento ao cliente Solução Performance Analytics e relatórios.



b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

> **Importante:** Dê atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido ou Criado, que são referenciados no campo **Condições**. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer origem de indicador, altere também todos os scripts Performance Analytics relacionados.
Para mais informações, consulte Atualizar scripts da Análise de desempenho .

8. Abra a guia Fontes de detalhamento.

9. Para cada painel incluído nesta Solução Performance Analytics e relatórios:

a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.

b. Revise as condições na fonte de detalhamento conforme descrito em Revisar as fontes de detalhamento .

10. Navegar até **Performance Analytics** > **Trabalhos**.

11. Configure e execute o trabalho histórico para Solução Performance Analytics e relatórios, [SSA] Coleta de dados de análise de autoatendimento.
Siga o procedimento em Executar coleta de dados históricos para um Solução Performance Analytics e relatórios .

12. Edite e ative o trabalho de coleta de dados programado para Solução Performance Analytics e relatórios, [SSA] Coleta de dados de análise de autoatendimento.
Siga o procedimento em Programar coleta de dados para um Solução Performance Analytics e relatórios .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Soluções Análise da plataforma e relatórios para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Análise de Autoatendimento

Ativar o Solução Performance Analytics e relatórios para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Ative os plug-ins do pacote de conteúdo ou a aplicação ServiceNow Store para o Solução Performance Analytics e relatórios.

Antes de Iniciar

Ative a versão completa de assinatura de Performance Analytics na instância em que você está ativando este Solução Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de subprodução sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Nota: Os dados das guias Comunidades e Virtual Agent no painel Análise de autoatendimento são gerados quando o plug-in Comunidades (com.sn_communities) e o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) são ativados, respectivamente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Instale a aplicação.
   Ao instalar esta aplicação, você também ativa os seguintes plug-ins:
   - Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
   - Análise de autoatendimento PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Análise de autoatendimento principal (com.snc.self-service_analytics_core)

Informações relacionadas

Lista de plug-ins (Paris)

AdministrarCustomer Service Management

Use vários recursos e ferramentas para administrar a aplicação Customer Service Management.

Recursos e aplicações para administração de Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
Bate-papo anônimo	Com o bate-papo anônimo, os consumidores podem conversar com um agente de atendimento ao consumidor sem fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.
Ações Customer Service Management Flow Designer	Use ações do Flow Designer como blocos de construção para criar processos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e aplicações para administração de Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
	de negócios do Customer Service Management.
Separação de domínios e Customer Service Management	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.
Pontos de extensão no Customer Service Management	Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados na aplicação Customer Service Management.
Direitos do produto de conhecimento	A aplicação Direitos de produtos de conhecimento permite que os administradores designem as bases de conhecimento e os artigos de conhecimento que os clientes podem exibir no Portal de atendimento ao cliente.
Limitar o acesso à base de conhecimento a usuários internos	Limite o acesso às informações em uma base de conhecimento a usuários internos.
Testes de início rápido para Customer Service Management	Use os testes de início rápido para validar a funcionalidade do CSM depois de fazer mudanças de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação.
Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente	O recurso de roteamento de casos usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.
Workbench de atribuições	Os gerentes de atendimento ao cliente podem usar o workbench de atribuições para exibir uma lista de agentes, avaliar habilidades e disponibilidade e atribuir tarefas de forma eficiente e inteligente.
Informações de tratamento especial	Use a aplicação Informações de tratamento especial para criar anotações que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais.
Escalação de caso e conta	Use o recurso de escalação para destacar casos ou contas específicas e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.
Visão geral do status da ação de caso	Use o recurso de status da ação de caso para indicar o status dos casos na lista de casos. Os agentes podem identificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos e aplicações para administração de Customer Service Management

Recurso ou aplicação	Descrição
	facilmente os casos que precisam de atenção e priorizar rapidamente o trabalho.
Visão geral da gestão de problemas graves	A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.
Fechar automaticamente os casos de atendimento ao cliente	Fecha automaticamente os casos no estado Resolvido se os clientes não realizarem nenhuma ação.
AdministrarSuporte pós-vendas	Os gerentes de atendimento ao cliente podem executar tarefas para manter contratos de serviço, linhas de contrato e direitos.

Bate-papo anônimo

Os consumidores podem bater papo com um agente de atendimento ao consumidor sem fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

No Portal de atendimento ao consumidor, os usuários convidados podem clicar no link **Bate-papo** no cabeçalho do portal para iniciar uma sessão de bate-papo com um agente de atendimento ao consumidor. Clicar neste link abre um formulário que solicita algumas informações básicas, incluindo o nome do usuário, endereço de e-mail e tipo de problema. O preenchimento e o envio do formulário criam uma solicitação de bate-papo que é roteada para a fila do agente apropriada com base no tipo de problema selecionado. Depois que o agente atribuído aceita a solicitação, uma sessão de bate-papo é estabelecida. Se necessário, o agente pode criar um registro de consumidor ou um caso para o usuário convidado ou transferir o bate-papo para outro agente.

Como configurar o bate-papo anônimo

A configuração do recurso de bate-papo anônimo envolve as etapas a seguir.

1. Ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo padrão ou crie um novo produtor de registro.
3. Crie uma regra de correspondência para cada fila de agente.
4. Configure as propriedades do bate-papo anônimo.
5. Se necessário, modifique as ações do Connect para fornecer a funcionalidade desejada para agentes de atendimento ao consumidor em conversas de bate-papo. O recurso de bate-papo anônimo inclui estas ações: **Criar caso para convidado** e **Criar consumidor e caso para convidado**. Para obter mais informações, consulte Administrar ações do Connect .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins de bate-papo anônimo

O recurso de bate-papo anônimo requer dois plug-ins que são ativados como parte do plug-in do Portal de atendimento ao consumidor:

- Suporte anônimo do Connect (com.glide.connect.anonymous_support): habilita o recurso de bate-papo anônimo do Connect.
- Roteamento do Suporte do Connect (com.glide.connect.support.routing): encaminha as solicitações do Suporte do Connect para a fila de bate-papo apropriada.

Produtor de registro de bate-papo anônimo

O formulário usado para solicitar informações de um usuário convidado é um produtor de registro configurável com base na tabela Interação do consumidor (sn_customerservice_customer_interaction), que é uma nova tabela na versão Istanbul. Quando um usuário convidado envia o formulário, as informações fornecidas são armazenadas como um registro na tabela Interação com o cliente. Este registro é usado para rotear a solicitação de bate-papo.

O produtor de registro de bate-papo anônimo padrão. **Em que podemos ajudá-lo?**, está localizado em **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**. Este é um produtor de registro público. Você pode modificar este produtor de registro ou criar o seu próprio. Se você optar por criar o seu próprio, consulte a Seção 3 no artigo Tornar um produtor de registro e item do catálogo público em uma página do CMS [KB0551300] . Você também deve definir a propriedade *glide.sc.use_user_criteria* como **falsa**.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro .

Roteamento de bate-papo anônimo

As informações fornecidas pelo usuário convidado ajudam no roteamento e também fornecem o contexto da solicitação ao agente de atendimento ao consumidor. A solicitação de bate-papo é roteada para a fila do agente apropriada com base no tipo de problema selecionado. O roteamento de solicitações de bate-papo anônimas usa regras de correspondência. Crie uma regra de correspondência para cada fila e vincule uma solicitação de bate-papo a uma fila de bate-papo com base no tipo de problema selecionado. As regras de correspondência para bate-papo anônimo são baseadas na tabela Interação com o cliente.

As seguintes regras de correspondência são fornecidas:

- Anonymous Connect - Suporte de cobrança
- Conexão anônima - Suporte de pedido
- Anonymous Connect - Suporte ao produto

Essas regras são baseadas nas seleções no campo **Tipo de problema** no produtor de registro de bate-papo anônimo padrão.

Propriedades do bate-papo anônimo

Há duas propriedades relacionadas ao recurso de bate-papo anônimo. Defina essas propriedades para limitar o número de solicitações de bate-papo criadas por usuários convidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do bate-papo anônimo

Propriedade	Descrição
connect.support.max_guest_sessions_per_hour	Limite o número máximo de conversas de convidados criadas na última hora. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 200 • Local: **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message	Mensagem mostrada ao usuário quando o limite de taxa para comentários de conversas é atingido. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: o Bate-papo de convidados não está disponível no momento. Tente novamente mais tarde. • Local: **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**

Informações relacionadas

Produtor de registro

Suporte do Connect

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Modificação do produtor de registro de bate-papo anônimo

Modifique o produtor de registro de bate-papo anônimo padrão para coletar as informações desejadas de usuários convidados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este produtor de registro solicita informações de um usuário convidado no Portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações como um registro na tabela Interação do consumidor (sn_customerservice_customer_interaction). O registro é usado para rotear a solicitação de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Em que podemos ajudá-lo?**.
3. Modifique o produtor de registro conforme necessário, incluindo as variáveis na lista relacionada **Variáveis**.
   Para obter mais informações, consulte Criar um produtor de registro para registrar incidentes .
4. Clique em **Atualizar**.

Criar uma regra de correspondência para bate-papo anônimo

Crie uma regra de correspondência para cada fila de agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de bate-papo está vinculada a uma fila de bate-papo com base no tipo de problema selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras Correspondentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a regra de correspondência.
4. No campo **Tabela**, selecione **Interação com o cliente**.
5. No campo **Condições**, use o construtor de condições para criar as seguintes condições.

Criar condições com o Construtor de condições

Campo	Operador	Valor
Canal	é	Bate-papo
Categoria	é	Selecione uma das categorias criadas para usuários anônimos para definir um problema no produtor de registro: ◦ Problema com o Produto ◦ Problema com a cobrança ◦ Problema com o pedido

6. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades do bate-papo anônimo

Usuários com a função de administrador do sistema podem definir propriedades para limitar o número de solicitações de bate-papo criadas por usuários convidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir.

Opção	Descrição
Limite o número máximo de conversas de convidados criadas na última hora. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	Limita o número de solicitações de bate-papo de convidados que podem ser criadas em um intervalo de uma hora. O valor padrão é 200.
Mensagem mostrada ao usuário quando o limite de taxa para conversas de convidados é violado. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_exceeded_message*)	A mensagem exibida no Portal de atendimento ao consumidor quando o limite do número de solicitações de bate-papo de convidados é atingido.

3. Clique em **Salvar**.

Como responder a uma solicitação de bate-papo anônima

Selecione uma solicitação de bate-papo na fila de bate-papo e responda à pergunta ou ao comentário de um usuário convidado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Bate-papo do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido.
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ela também mostra suas conversas de suporte aberta em **Casos**. Quando um consumidor inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada tem a opção de aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.
3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.
   - Aceitar uma conversa de uma fila
   - Aceitar uma solicitação de transferência
4. Responda ao usuário convidado e ajude a resolver o problema.
   Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

O que Fazer Depois
Se necessário, você pode criar um registro de consumidor para um usuário convidado e criar um caso de atendimento ao consumidor a partir da conversa para rastrear o problema. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

escalar a conversa para uma fila de prioridade mais alta. Para obter mais informações, consulte Suporte do Connect .

Ações Customer Service Management Flow Designer

Use Flow Designer ações como blocos de construção para criar Customer Service Management processos de negócios.

Ações CSM Flow Designer

Ação	Descrição
Obter caso	Recupere um registro de caso usando o número do caso. Se vários registros forem encontrados, somente o primeiro registro será retornado.
Criar Caso	Crie um caso usando um ou mais atributos. Esta ação imita a estrutura da tabela Caso (sn_customerservice_case) e expõe todos os campos presentes na tabela Caso.
Criar caso rápido	Crie um caso usando os atributos de cliente, descrição, canal, prioridade e categoria.
Criar tarefa no caso	Crie uma tarefa de caso e, opcionalmente, a associe a um caso.
Atualizar Caso	Atualize um caso fornecendo a referência do caso e os campos que você deseja atualizar.
Atribuir caso	Atribua um caso usando regras de correspondência. Para usar esta ação, você deve primeiro definir as regras de correspondência que correspondem a casos com recursos (grupos de atribuição, agentes).
Escalar Caso	Solicitar escalação de caso. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Escalar Conta	Solicitar escalação de conta. Esta ação não aprova automaticamente a escalação. A aprovação é baseada no modelo de escalação selecionado.
Adicionar anotação de trabalho à tarefa	Adicione uma anotação de trabalho a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).
Adicionar comentário à tarefa	Adicione um comentário a uma tarefa ou a objetos estendidos de tarefa (por exemplo, um caso ou tarefa de caso).

Informações relacionadas

- Flow Designer
- Designer de ações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios e Customer Service Management

Separação de domínios é compatível com Customer Service Management. 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

A Separação de domínios para Customer Service Management foi projetada para:

- **Clientes que usam a aplicação em um ambiente separado por domínio ou em um ambiente híbrido**. Com o Domain Separation, um cliente pode conceder acesso a usuários finais (contatos ou consumidores) a outras entidades, além de casos de atendimento ao cliente. Por exemplo, contatos ou consumidores podem acessar problemas, mudanças ou projetos. Os administradores podem sincronizar o modelo de conta do CSM com a estrutura de domínio e manter a separação de dados para entidades que não têm a separação de dados baseada em conta habilitada.
- **Provedores de serviços gerenciados (MSPs) usando a aplicação para fornecer suporte ao cliente**. Neste cenário, um MSP pode fornecer suporte a vários clientes, onde os domínios são necessários para conter todos os dados e processos relevantes do cliente. Por exemplo, um MSP que fornece suporte a clientes relacionados a questões de cobrança, renovações de contratos ou outras operações que não são de serviço.
- **Provedores de serviços gerenciados que oferecem a aplicação como um serviço que os clientes podem fornecer a seus clientes**. Neste cenário, um MSP pode oferecer Customer Service Management como um serviço para clientes que, por sua vez, usam a aplicação para oferecer suporte a seus clientes finais. Este cenário requer configuração adicional devido ao suporte de domínio para algumas das principais entidades na plataforma, como o modelo de produto.

Como o Domain Separation funciona no Customer Service Management

O Domain Separation para Customer Service Management alinha cada conta de cliente a um domínio. Para usar o Domain Separation com a aplicação, todas as contas de cliente devem ser atribuídas a um domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A conta do cliente é a entidade principal em Customer Service Management. Todas as entidades relacionadas à conta, como contatos e casos, são criadas no mesmo domínio da conta. Esta regra também se aplica a todas as entidades em casos de atendimento ao cliente, incluindo endereços, ativos e contatos.

Quando uma nova conta é criada, um domínio com o mesmo nome também é criado e atribuído à conta. Todas as entidades relacionadas a uma conta, como contatos e casos, devem residir no mesmo domínio. Quando uma entidade relacionada a uma conta separada por domínio é criada, a entidade é atribuída ao domínio da conta.

Como configurar o Domain Separation para Customer Service Management

O Domain Separation para Customer Service Management requer o plug-in Domain Separation. Entre em contato com ServiceNow para ativar o Domain Separation.

Domain Separation para Customer Service Management também requer a habilitação da propriedade **csm_auto_account_domain_generation**. Esta propriedade é instalada com Customer Service Management e está disponível somente depois que o plug-in Domain Separation está ativo. Entre em contato com ServiceNow para habilitar esta propriedade.

Quando a propriedade **csm_auto_account_domain_generation** está habilitada, a aplicação Customer Service Management cria automaticamente um domínio com o mesmo nome quando uma nova conta é criada.

Nota: Habilitar a propriedade **csm_auto_account_domain_generation** não adiciona domínios para contas existentes. Ele só cria domínios para contas recém-criadas. A adição de domínios para contas existentes requer um script de migração. Você pode solicitar o script de migração da equipe de serviços profissionais da ServiceNow.

Mudanças para Customer Service Management tabelas

O Domain Separation para Customer Service Management adiciona os campos **Domínio** e **Caminho do domínio** à tabela Conta [customer_account]. Esses campos não são expostos por padrão. Os clientes podem personalizar listas e formulários para exibir esses campos.

Domínios de conta e entidades relacionadas

Ao criar entidades relacionadas para uma conta, o domínio das entidades relacionadas é definido como o domínio da conta. As entidades relacionadas incluem:

- Contatos
- Casos
- Ativos
- Contratos
- Direitos
- Endereços
- Perfis sociais
- Escalações
- Produtos Vendidos
- Produtos instalados
- Itens-base de instalação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Itens-base de instalação afetados
- Produtos Vendidos Cobertos

Alterar o domínio de uma conta também muda o domínio de todas as entidades relacionadas à conta.

Visibilidade do domínio para agentes e gerentes de atendimento ao cliente

Usuários com as funções de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) e gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) devem ser atribuídos manualmente ao domínio **TOP/MSP/Default**. Os agentes e gerentes não podem ver os detalhes do caso ou da conta até que sejam atribuídos ao domínio **TOP**.

Separação de domínios para escalação de casos e contas

Os registros do modelo de escalação e os registros de gravidade de escalação são separados por domínio. Por padrão, esses registros residem no domínio global. Os usuários podem configurar os formulários Modelo de escalação e Severidade de escalação para exibir o campo **Domínio** e definir o domínio conforme necessário.

Quando um registro de escalação é criado a partir de um caso ou conta, ele é criado no domínio da conta.

Separação de domínios para configuração da faixa de opções, configuração de pesquisa e verificação e informações de tratamento especial

Faixa de opções e configurações de verificação de pesquisa e anotações de tratamento especial oferecem suporte à separação de domínio como tabelas separadas por processo.

Ao inserir ou atualizar um registro para tabelas separadas por processo, o escopo do domínio do seletor tem precedência por design com o campo Substituições [sys_override] em tabelas separadas por processo. Para obter mais informações, consulte Administração de processos .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Separação de domínios e relacionamentos entre entidades

Com o Domain Separation em Customer Service Management, você pode controlar ainda mais a visibilidade e o acesso aos dados usando relacionamentos de contato, parceiro e primário-secundário.

Relacionamentos de conta de parceiro-cliente

Em relacionamentos de conta de parceiro-cliente, a conta do parceiro pode ver os dados no domínio da conta do cliente. Ao configurar um relacionamento de conta, a direção de visibilidade do domínio é **De > Para**. A conta no campo **De** contém o domínio da conta no campo **Para**.

Quando um administrador de parceiro cria um caso para uma conta de cliente, o caso é criado no domínio da conta do cliente para que todas as partes relevantes possam acessar o caso.

Em relacionamentos de conta de parceiro-cliente em que a conta do cliente tem relacionamentos secundários, o administrador do parceiro pode criar um caso para a conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do cliente, mas não para as contas secundárias. O administrador do parceiro só pode criar casos para a conta com a qual o relacionamento foi estabelecido.

Relacionamentos do contato

Em relacionamentos de contato, o contato incluído no relacionamento pode ver os dados do domínio de conta especificado.

Relacionamentos primário-secundário

O recurso de hierarquia de contas cria um relacionamento primário-secundário entre contas. Este relacionamento é definido selecionando o primário no campo **Conta primária** no formulário Conta da conta secundária. A hierarquia de domínio também é obtida usando o campo **Conta primária**. Em relacionamentos de conta primária-secundária, os domínios primários podem ver dados em domínios secundários.

Para fornecer acesso da conta secundária à conta primária, você precisa definir a visibilidade do domínio. Navegue até a conta secundária e defina a visibilidade na lista relacionada Domínios de visibilidade (sys_user_visibility) conectando o usuário ao domínio.

Pontos de extensão no Customer Service Management

Use pontos de extensão para chamar scripts personalizados na aplicação Customer Service Management.

Para acessar os pontos de extensão disponíveis, digite **sys_extension_point.list** no navegador de aplicações e pressione **Enter**. Clique no ponto de extensão desejado para exibir os detalhes do registro.

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que tem o número de ordem mais baixo é a implementação que é executada.

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
sn_customerservice.CSMService	Define a lógica de valor padrão para objetos de caso. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
sn_customerservice.CSMCaseSync	Use este ponto de extensão para personalizar a lógica da sincronização de casos primário-secundário. Este ponto de extensão pode ser usado de duas maneiras: • Defina as condições para registros de caso primário que podem ser considerados para sincronização com casos secundários. A funcionalidade padrão é baseada na propriedade do sistema **sn_customerservice.parent_child_case_sync**. Os clientes podem adicionar condições adicionais usando este ponto de extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
	• Personalize a lógica para sincronização de caso primário-secundário com base no estado do caso secundário. Por padrão, se o caso secundário estiver no estado **Resolvido**, **Encerrado**ou **Cancelado**, não haverá sincronização do caso primário. Este ponto de extensão é usado pela inclusão de script *CSCaseSyncHelper* e está disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). **Nota:** No sistema base, a sincronização de caso primário-secundário está disponível somente para a tabela Caso (sn_customerservice_case). Este recurso deve ser configurado para tabelas que estendem a tabela Caso.
sn_majorissue_mgt.MajorCase	Disponível com o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).
sn_action_status.NeedsAttentionAccessPerm	Permite que cada aplicação escolha as funções de usuário que podem habilitar e desabilitar o campo **Requer atenção** em um formulário de caso. Disponível com o plug-in Status da ação de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_action_status).
sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations	Cria a lógica para mapear o campo **Solicitação de mudança** no registro de caso. Disponível com o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations	Cria a lógica para mapear o campo **Incidente** no registro de caso. Disponível com o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations	Cria a lógica para mapear o campo **Problema** no registro de caso. Disponível com o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations	Cria a lógica para mapear o campo **Solicitação** no registro de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management pontos de extensão

Ponto de extensão	Descrição
	Disponível com o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).
global.CSRMRelacionamentoServiçoEP	Crie relacionamentos de CSM com responsabilidades. Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
global.CSMContentAccessEP	Cria a lógica para implementar ACLs para operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD). Disponível com o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
AddressMgmtExtensionPoint	Permite que os usuários personalizem os qualificadores de referência do campo de local na tabela Endereço da conta. Permite que os usuários criem uma implementação deste ponto de extensão e substituam a função "getAccountLocationsRefQual".

Informações relacionadas

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Direitos do produto de conhecimento

A aplicação Direitos de produtos de conhecimento permite que os administradores designem as bases de conhecimento e os artigos de conhecimento que os clientes podem exibir no Portal de atendimento ao cliente.

Limite o acesso ao Portal de atendimento ao cliente ao seguinte:

- As bases de conhecimento e os artigos dos produtos que a empresa de um cliente comprou.
- As bases de conhecimento e os artigos para os quais a empresa de um cliente tem direitos.

O plug-in Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) deve ser ativado para usar esta aplicação. A instalação deste plug-in adiciona o campo **Produtos relacionados** ao formulário Base de conhecimento e ao formulário Conhecimento. As informações de conhecimento disponíveis no portal do cliente são limitadas aos produtos selecionados neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles adicionais estão disponíveis ao habilitar propriedades que permitem:

- Limite o acesso às bases de conhecimento com base nos direitos do produto.
- Habilite o acesso se nenhum produto for especificado nos campos **Produtos relacionados**.

Adicionar um produto relacionado a uma base de conhecimento ou artigo de conhecimento

Adicione um produto a uma base de conhecimento ou artigo de conhecimento usando o campo **Produtos relacionados** no formulário correspondente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Para acessar bases de conhecimento e artigos associados a um produto, um usuário deve ter acesso de leitura ou contribuição e ter o produto incluído na conta do usuário como um ativo. Para obter mais informações sobre ativos, consulte Configurar ativos.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes:
   - **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**
   - **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**
2. Selecione a base de conhecimento ou o artigo de conhecimento desejado.
3. Adicione um ou mais produtos no campo **Produtos relacionados**.
4. Clique em **Atualizar**.

Definir propriedades de direito do produto de conhecimento

Defina várias propriedades para permitir que os clientes acessem bases de conhecimento e artigos de conhecimento no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**.
2. Defina as seguintes propriedades, conforme necessário.

Opção	Descrição
Habilitar o controle de acesso das bases de conhecimento com base nos direitos do produto	Se habilitado, os clientes podem acessar todas as bases de conhecimento relacionadas aos produtos para os quais eles têm direitos.
Permitir acesso às Bases de Conhecimento com related_products vazio	Se habilitado, os clientes poderão acessar todas as bases de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Habilitar o controle de acesso de artigos de conhecimento com base em direitos de produto	Se habilitado, os clientes podem acessar todos os artigos de conhecimento relacionados aos produtos para os quais eles têm direitos.
Permitir acesso aos Artigos de conhecimento com related_products vazio	Se habilitado, os clientes poderão acessar todos os artigos de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Conhecimento.

3. Clique em **Salvar**.

Limitar o acesso à base de conhecimento a usuários internos

Limite o acesso às informações em uma base de conhecimento a usuários internos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os artigos em uma base de conhecimento estão disponíveis para usuários internos, como agentes de atendimento ao cliente, e para usuários externos (clientes e parceiros). Se os artigos em uma base de conhecimento forem destinados somente a usuários internos, o administrador do sistema poderá restringir o acesso personalizando o formulário da base de conhecimento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Clique na base de conhecimento desejada.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Selecione **Não pode contribuir** na coluna Disponível e mova-o para a coluna Selecionado.
5. Clique em **Salvar**.
6. No formulário da base de conhecimento selecionada, clique na lista relacionada **Não é possível contribuir**.
7. Clique em **Editar**.
8. Clique em **Todos os contatos do cliente** na coluna esquerda e mova para a coluna direita.
9. Clique em **Salvar**.

Testes de início rápido para Customer Service Management

Os testes de início rápido fazem parte do Automated Test Framework (ATF). Use esses testes para validar se a aplicação Customer Service Management ainda funciona depois de fazer qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um teste de início rápido é um teste ou pacote de testes instalado com os dados de demonstração de uma aplicação. Você pode usar testes de início rápido como modelos para criar seus próprios testes e pacotes de testes que garantem a execução bem-sucedida com os dados específicos da instância.

Para obter mais informações sobre como usar testes de início rápido, consulte os seguintes tópicos:

- Teste seus apps com o ATF
- Testes de início rápido
- Introdução aos testes de início rápido

Pacotes de testes e testes do CSM

Os pacotes de testes e testes do CSM estão listados nas tabelas abaixo.

- CSM: pacote de testes de gestão de casos
- Pacote de testes do espaço configurável do CSM
- CSM: Tipos de Caso - Reclamação
- CSM: Tipos de Caso - Integração
- CSM: pacote de testes do painel de operações
- Pacote de testes do portal do CSM
- Decisões guiadas - Pacote de testes de ATF de próxima ação recomendada
- TC: pacote de testes de comunicações direcionadas
- Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Plug-ins

Todos os testes de início rápido Customer Service Management exigem a ativação do plug-in Dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo). Alguns testes de início rápido também exigem a ativação dos seguintes plug-ins:

- Local de negócios (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Usuário colaborador do CSM (com.snc_csm_contributor_user)
- Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)
- Customer Service Management para Pedidos (com.snc.csm.order)
- Portal de atendimento ao cliente (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Atendimento ao cliente with Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request)
- Atendimento ao cliente with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Experiência de decisões guiadas (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Decisões guiadas - Próxima ação recomendada (com.snc.next_best_action)
- Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Operações proativas de atendimento ao cliente with Gestão de eventos (com.snc.proactive_cs_itom)
- Determinação de habilidade (com.snc.skill_determination)
- Ação de ATF de UX (com.glide.ux.atf_action)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: criar caso de produto	Criar um caso referente a um produto.	Madrid
CSM: atribuir caso a um agente	Crie um caso e atribua-o a um agente de atendimento ao cliente.	Madrid
CSM: atribuir ativo ao caso	Atribua um ativo a um caso.	Madrid
CSM: atribuir um direito	Atribua um direito a um caso.	Madrid
CSM: escalar uma conta	Escalar uma conta.	Madrid
CSM: escalar um caso	Escalar um caso.	Madrid
CSM: criar informações de tratamento especial	Crie informações de tratamento especial para um caso.	Madrid
CSM: encerrar um caso	Encerre um caso.	Madrid
CSM: registro de tempo	Registre o tempo trabalhado em um caso.	Madrid
CSM: criar CHG a partir do caso	Crie um registro de mudança a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar incidente a partir do caso	Crie um registro de incidente a partir de um caso.	Madrid
CSM: criar caso de pedido	Crie um caso referente a um pedido. **Nota:** Requer o Customer Service Management para Pedidos.	Madrid
CSM - criar caso de pedido como cliente a partir do portal do CSM	Crie um caso de pedido como um cliente no Portal de atendimento ao cliente.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	
CSM: criar um problema a partir de um caso	Crie um registro de problema a partir de um caso.	Madrid
CSM - criar caso proativo pelo operador de NOC	Verifique se um caso proativo foi criado. **Nota:** Requer Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.	New York
CSM - funcionário criando o caso para o cliente OBO	Como funcionário com a função de contato de proxy (sn_customerservice_proxy_contact), crie um caso no portal de autoatendimento em nome de um cliente. **Nota:** Requer a extensão de CSM para contatos de proxy.	New York
CSM - Teste de regra de determinação de habilidade do tipo de pesquisa	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo de pesquisa. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	New York
CSM - Gerente criando solicitação de cliente OBO a partir do portal CSM	Como usuário com a função de gerente de caso, crie um caso em nome de um cliente no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer a Solicitação de integração do Atendimento ao cliente	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - Teste de regra de determinação de habilidade do tipo simples	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo simples. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	New York
CSM: registrar novo tipo de caso	Registre um tipo de caso e verifique se o registro foi criado.	Orlando
CSM - gerente de projeto cria um projeto para uma conta	O gerente de projeto cria um projeto para uma conta. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - gerente de projeto identifica o contato do projeto	O gerente de projeto identifica os clientes para um projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - gerente de projeto cria tarefa de projeto e atribui a um cliente	Gerente de projeto cria tarefa de projeto e atribui a um cliente. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - criar caso a partir do projeto	Crie um caso a partir de um projeto.	Orlando
CSM - criar caso a partir da tarefa do projeto	Crie um caso a partir de uma tarefa do projeto.	Orlando
CSM: criar tarefa a partir do caso	Crie uma tarefa de caso a partir de um caso.	Orlando
CSM: solicitação de criação do agente para o cliente	Como agente de atendimento ao cliente, crie uma solicitação para um cliente. **Nota:** Requer a Solicitação de integração do Atendimento ao cliente	Orlando
CSM - agente cria casos a partir de um projeto	Como agente de atendimento ao cliente,	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	crie um caso a partir de um projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	
CSM - agente cria casos a partir de uma tarefa de projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de uma tarefa de projeto. **Nota:** Requer Gestão de projetos do cliente.	Orlando
CSM - agente cria solicitações de mudança para um projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie uma solicitação de mudança de um projeto.	Orlando
CSM: criar caso principal e seus casos secundários	Crie um caso principal e os casos secundários associados para as contas do cliente na lista de destinatários. **Nota:** Requer Gestão de problemas graves.	Orlando
CSM: teste de regra de determinação de habilidade de tipo avançado	Crie uma regra de determinação de habilidade do tipo avançado. **Nota:** Requer determinação de habilidade.	Orlando
CSM - Contratos de serviços cobertos pelo produto vendido	Crie produtos vendidos e contratos de serviço e associe contratos de serviço a um produto vendido. Verifique a associação entre os contratos ativos e o produto vendido. **Nota:** Requer o Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
AWA - criar novo canal de serviço	Crie um novo canal de serviço no aplicativo Advanced Work Assignment. **Nota:** Requer Advanced Work Assignment para CSM.	Orlando
CSM-ITOM - criar casos secundários para caso principal proativo	Crie um caso secundário para um caso principal proativo usando a lista de destinatários. **Nota:** Requer Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos.	Orlando
CSM - criar indisponibilidade a partir de um caso	Valide se a indisponibilidade criada recentemente estiver vinculada a um caso.	Paris
CSM: Criar produto vendido na residência	Crie um produto vendido em uma residência e seu membro. **Nota:** Requer o Gerenciamento de base de instalação do Atendimento ao cliente e a Residência do Atendimento ao cliente com **Carregar dados de demonstração** habilitado.	Quebec
CSM: Exibir status de integridade do item da base de instalação nas páginas de conta e caso	Valida a funcionalidade do botão **Atualizar integridade da base de instalação** nas páginas de registro de conta e caso.	Quebec
CSM: Atribuir tarefa de caso ao agente de tarefa de caso	O agente de atendimento ao cliente cria e atribui uma tarefa de caso a um agente de tarefa de caso.	Rome
CSM: Exibições do agente de tarefa de caso da tarefa de caso atribuída	Verifica se o agente de tarefa de caso pode exibir uma tarefa de caso atribuída.	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: Agente da tarefa de caso conclui a tarefa atribuída	O agente da tarefa de caso conclui a tarefa de caso atribuída.	Rome
CSM: Relatar uma lacuna de conhecimento a partir de um caso no Espaço do agente	Verificar se uma lacuna de conhecimento relacionada a um caso foi relatada no Espaço do agente	Rome
CSM - Criar um caso usando a API "Criar um caso (publicação)"	Crie um caso usando a API "Criar um caso (POST)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome
CSM - Consultar um caso usando a API "Consultar um caso (GET)"	Consulte um caso usando a API "Consultar um caso (GET)". **Nota:** Requer um registro de autenticação de usuário atribuído ao campo **Autenticação básica** na etapa 1 do ATF.	Rome
CSM: Gerente de OCS criando novo OSP	Verifique se um novo OSP (Outsourced Service Provider, provedor de serviços terceirizado) foi criado pelo gerente interno do OCS. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome
CSM: criação de caso pelo agente do OCS	Verifique se um agente do Atendimento ao cliente terceirizado pode criar um caso. **Nota:** Requer Atendimento ao cliente terceirizado.	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: pacote de testes de gestão de casos

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM: gerenciar locais dos perfis de consumidores	Crie e gerencie locais do consumidor e associe-os a perfis de consumidores.	Washington DC
CSM: compartilhamento de endereço entre contas	Implemente endereços reutilizáveis em contas para oferecer suporte a operações e modelos de negócios complexos de clientes.	Washington DC

Pacote de testes do espaço configurável do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de criação de caso	Testa a criação de um registro de caso pelo gerente de atendimento ao cliente no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de acompanhamento de caso	Testa a solicitação de informações de um cliente por um gerente de atendimento ao cliente no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de defasagem de conhecimento do relatório	Testa a criação de uma tarefa de feedback de conhecimento para um registro de caso, pelo gerente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: fluxo de trabalho de resolução de caso	Testa a resolução de um registro de caso pelo gerente de atendimento ao cliente no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: criar incidente a partir de um caso	Testa a criação de um registro de incidente a partir de um registro de caso, pelo agente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: criar um problema a partir de um caso	Testa a criação de um registro de problema a partir de um registro de caso, pelo agente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes do espaço configurável do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Espaço do CSM: criar mudança normal a partir de um caso	Testa a criação de um registro de mudança a partir de um registro de caso, pelo agente de atendimento ao cliente, no espaço configurável do CSM/FSM.	Xanadu
Espaço do CSM: criação de casos a partir da lista Todos os casos	Testa a criação de um caso da lista Todos os casos por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama
Espaço do CSM: criação de casos a partir da lista Meus casos	Testa a criação de um caso da lista Meus casos por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama
Espaço do CSM: criação de casos a partir da lista Meus casos em aberto	Testa a criação de um caso da lista Meus abertos por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama
Espaço do CSM: criação de interação a partir da lista Minhas interações	Testa a criação de um registro de interação da lista Minhas interações por um gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) no espaço configurável do CSM/FSM.	Yokohama

CSM: Tipos de Caso - Reclamação

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um caso de reclamação	Testa se um usuário pode criar um caso que seja do tipo reclamação na tabela sn_complaint_case.	Paris
Escalar um caso de reclamação	Testa se um usuário pode escalar um caso que seja do tipo reclamação na tabela sn_complaint_case.	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM: Tipos de Caso - Integração

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar um caso de integração	Testa se um usuário pode criar um caso que seja do tipo integração na tabela sn_onboarding_case.	Paris
Escalar um caso de integração	Testa se um usuário pode escalar um caso que seja do tipo integração na tabela sn_onboarding_case.	Paris

CSM: pacote de testes do painel de operações

Teste	Descrição	Versão de lançamento
awa_admin_operations_dashboard	Verifique se o usuário com a função awa_admin consegue exibir o menu Advanced Work Assignment no painel de operações e nos módulos de itens de trabalho de tarefa não atribuídos.	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	Verifique se o usuário com a função awa_manager consegue exibir o menu Advanced Work Assignment no painel de operações e nas interações não atribuídas nos módulos de itens de trabalho de tarefa não atribuídos.	Orlando

Pacote de testes do portal do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - Criar caso de produto como cliente a partir do portal do CSM	Crie um caso de produto como um cliente no Portal de atendimento ao cliente. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid
CSM - Criar caso de produto como parceiro a partir do portal do CSM	Crie um caso de produto como um parceiro no Portal de atendimento ao cliente.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes do portal do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer o Portal de atendimento ao cliente. Também requer que o teste seja executado como administrador.	
CSM - Pesquisar na página inicial	Pesquise informações no Portal de atendimento ao cliente. A pesquisa inclui casos, artigos de conhecimento e threads da comunidade.	New York
CSM - Atualizar perfil de suporte	Atualize o perfil de um contato no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Fornecer informações solicitadas sobre o caso	No Portal de atendimento ao cliente, o contato pode fornecer informações de um caso que foi solicitado pelo agente.	New York
CSM - Aceitar solução proposta no caso	Aceite uma solução proposta para um caso no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Fornecer feedback sobre a pesquisa	Forneça feedback sobre uma pesquisa depois que um caso for encerrado no Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSM - Exibir todas as notificações de desktop	Exiba todas as notificações de desktop específicas do Customer Service Management.	Orlando
CSM - Exibir publicações no portal do CSM	Exiba publicações no portal de Customer Service Management.	Orlando
CSM - Criar contato no portal do CSM	Crie contatos no portal do Customer Service Management.	Orlando
CSM: Validar widgets de indisponibilidade no portal do CSM	Valida vários tipos de indisponibilidade e os widgets correspondentes mostrados na página inicial do Portal de atendimento ao cliente e na página do Install Base.	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes do portal do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSM - Criar caso pelo Portal como Colaborador consumidor	Cria um caso de cliente a partir do portal por um usuário com a função de usuário colaborador consumidor (sn_customerservice.consumer_contributor). **Nota:** Requer Local de negócios, Estabelecimento de atendimento ao cliente e Usuário colaborador do CSM.	Rome
CSM - Criar caso a partir de Portal como Colaborador da conta	Cria um caso de cliente a partir do portal por um usuário com a função de usuário colaborador da conta (sn_customerservice.account_contributor). **Nota:** Requer Local de negócios, Estabelecimento de atendimento ao cliente e Usuário colaborador do CSM.	Rome
CSM - Adicionar partes relacionadas ao caso e executar a ação no caso como parte relacionada	Verifique a capacidade de adicionar partes relacionadas ao caso e executar ações no caso como partes relacionadas por meio do portal do CSM.	Rome

Pacotes de testes do portal do CSP

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSP - Criar caso de produto como consumidor a partir do portal do CSP	Crie um caso de produto como um cliente no Portal de atendimento ao consumidor. **Nota:** Requer o Portal de atendimento ao consumidor. Também requer que o teste seja executado como administrador.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacotes de testes do portal do CSP

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CSP - Pesquisar na página inicial	Pesquise informações do Portal de atendimento ao cliente. A pesquisa inclui casos, artigos de conhecimento e threads da comunidade.	New York
CSP - Atualizar perfil de suporte	Atualize o perfil de um consumidor do Portal de atendimento ao cliente.	New York
CSP - Registrar seu produto	Registre um produto do Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Fornecer informações solicitadas sobre o caso	No Portal de atendimento ao consumidor, o consumidor pode fornecer informações para um caso que foi solicitado pelo agente.	New York
CSP - Aceitar solução proposta no caso	Aceite uma solução proposta para um caso do Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Fornecer feedback sobre a pesquisa	Forneça feedback sobre uma pesquisa depois que um caso for encerrado no Portal de atendimento ao consumidor.	New York
CSP - Exibir publicações no portal do CSP	Exiba publicações no Portal de atendimento ao cliente.	Orlando
CSP - Criar caso de produto como um consumidor interno unificado a partir do portal CSP	Este teste verifica a funcionalidade de criação de um caso de produto como um consumidor unificado interno a partir do portal CSP em conjunto com os plug-ins Customer Service e Consumer Service Portal, usando o plug-in de dados de demonstração do Customer Service Management (CSM).	Yokohama
CSP - Criar caso de produto como um consumidor unificado externo a partir do portal CSP	Este teste verifica a funcionalidade de criação de um caso de produto como um consumidor unificado externo a partir do portal CSP em conjunto com os plug-ins Customer Service e Consumer Service	Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacotes de testes do portal do CSP

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Portal, usando o plug-in de dados de demonstração do Customer Service Management (CSM).	

Decisões guiadas - Pacote de testes de ATF de próxima ação recomendada

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Validar a lista de Próximas ações recomendadas - Decisões guiadas	Valida a lista das próximas ações recomendadas com base nas regras configuradas.	San Diego
Validar classificação de Próxima ação recomendada - Decisões Guiadas	Valida a lista das próximas ações recomendadas com base nas regras configuradas.	San Diego

TC: pacote de testes de comunicações direcionadas

Teste	Descrição	Versão de lançamento
TC - Criar lista de destinatários	Crie uma lista de destinatários com os parâmetros necessários. Verifique a nova lista de destinatários na lista relacionada "Destinatários".	Orlando
TC - Criar publicação	Crie uma publicação. A publicação é editada com base na data de publicação e verifique se um usuário na lista de destinatários obtém a publicação.	Orlando

Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Balcão de serviços do CSM: fazer check-in como um usuário do balcão de serviços, consultar a fila e enviar uma pesquisa	Como usuário do balcão de serviços, faça check-in, consulte a fila e envie feedback por meio de uma pesquisa.	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de experiência de balcão de serviços do CSM

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Esse teste funciona quando o local de Seattle, disponível com dados de demonstração, está disponível.	

CSM: testes do Customer Project Management

Teste	Descrição	Versão de lançamento
PPM do CSM: criação de caso a partir do fluxo de trabalho do projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de um registro de projeto do CSM em Espaço configurável do CSM.	Yokohama
PPM do CSM: criação de caso a partir do fluxo de trabalho da tarefa do projeto	Como agente de atendimento ao cliente, crie um caso a partir de um registro de tarefa de projeto do CSM em Espaço configurável do CSM.	Yokohama

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

O recurso de roteamento de casos usa regras de correspondência e regras de atribuição para identificar casos de atendimento ao cliente que atendem a determinadas condições e, em seguida, roteiam esses casos para os agentes de atendimento ao cliente.

Este vídeo aborda vários aspectos da configuração de roteamento e atribuição, incluindo a criação de regras de atribuição, o workbench de atribuições e a atribuição de trabalho avançada.

Visão geral

Crie uma ou mais regras de correspondência que estabelecem condições específicas que um caso deve atender antes que ele possa ser roteado para um agente. Em seguida, use uma regra de atribuição para encaminhar esses casos aos agentes com base no conhecimento e na disponibilidade do produto. Você também pode invocar a API MatchingRuleProcessor para executar as regras de correspondência e retornar uma lista de usuários (sys_ids).

Regras Correspondentes

As regras de correspondência são baseadas em dois conjuntos definidos de condições, um que identifica atributos de caso específicos e outro que identifica os recursos de agente mais adequados para lidar com casos com esses atributos. As regras de correspondência são criadas usando o formulário Regra de correspondência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para identificar atributos de caso, selecione uma tabela que armazene o tipo de tarefa (por exemplo, a tabela Caso) e use um construtor de condições para criar uma ou mais condições que um caso deve atender antes de ser roteado. Por exemplo, você pode criar condições para uma conta e produto específicos ou para um produto e nível de prioridade específicos.

Para identificar um recurso de agente, use um dos seguintes métodos de correspondência de recursos:

- **Simples**: selecione o nome do recurso em uma lista de usuários.
- **Avançado**: crie condições que filtram os recursos de agente disponíveis. Essas condições podem ser baseadas na função do usuário, grupo de agentes, habilidades específicas, carga de trabalho ou disponibilidade do agente.
- **Com script**: crie um script personalizado para identificar recursos do agente.

Outro método de correspondência de recursos, Critérios de seleção, pode ser usado para criar uma regra de correspondência com critérios de correspondência selecionados para uso com o workbench de atribuições.

Regras de atribuição

Use regras de atribuição para atribuir tarefas automaticamente a usuários e grupos. Crie uma regra de atribuição para uma regra de correspondência selecionando o link relacionado **Criar regra de atribuição** no formulário Regra de correspondência. Quando as condições da regra de correspondência são atendidas, um caso pode ser roteado para um usuário ou grupo usando a regra de atribuição. A regra de atribuição será aplicada somente se a tarefa ainda não estiver atribuída a outro usuário ou grupo.

Nota: Regras de correspondência e regras de atribuição são registros independentes sem sincronização. Se você alterar o componente **Aplica-se a** da regra de correspondência, isso não será refletido na regra de atribuição.

Ao criar uma regra de atribuição, você seleciona o seguinte:

- A tabela para o tipo de tarefa e as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída.
- O usuário ou o grupo ao qual a tarefa está atribuída.

Como alternativa, você pode criar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Informações relacionadas

Módulo de regras de atribuição

Invocar a API MatchingRuleProcessor

Depois de criar uma ou mais regras de correspondência, você pode invocar a API MatchingRuleProcessor e executar as regras.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

- Você pode invocar o mecanismo de correspondência usando o método `processAndGetCandidates` da classe `correspondenteRuleProcessor`.
  Passe o registro da tarefa e o número de recursos. O resultado é uma matriz de sys_ids de recursos.
- O sistema processa as regras correspondentes com base no número armazenado no campo **Ordem de execução** de cada regra.
  O resultado é uma lista de usuários (sys_ids), que você pode usar para roteamento e atribuição de casos.

Correspondência reversa

A correspondência reversa usa as mesmas regras de correspondência para corresponder tarefas a um recurso em vez de recursos a uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O mecanismo de correspondência de recursos pode corresponder recursos e tarefas de duas maneiras:

- Encaminhar: corresponde a recursos para uma tarefa
- Reverter: corresponde a tarefas de um recurso

A mesma regra de correspondência pode ser usada para correspondência direta e reversa.

Procedimento

- Na aplicação Customer Service Management, você pode usar a correspondência reversa para determinar qual chamada o próximo agente disponível deve atender.
- A correspondência reversa retorna uma lista de sys_ids de casos em vez de sys_ids de usuários.
  Ao usar a correspondência reversa, você também pode limitar os casos retornados a um conjunto específico. O exemplo a seguir mostra como usar a correspondência reversa.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
 "sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to
 consider>])
```

Limitar o número de sys_ids de tarefa retornados para regras de correspondência reversa

As regras de correspondência reversa retornam uma lista de sys_ids de caso. Limite o número de casos retornados configurando o número na propriedade do sistema Reverse.matchingrule.entity.limit.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade do sistema Reverse.matchingrule.entity.limit.
3. No campo de número, altere o número de casos retornados.
   O número padrão é 30.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Se o número de casos retornados for maior do que o valor listado na propriedade do sistema, a regra de correspondência reversa não será executada para regras de correspondência com script e critérios de seleção.

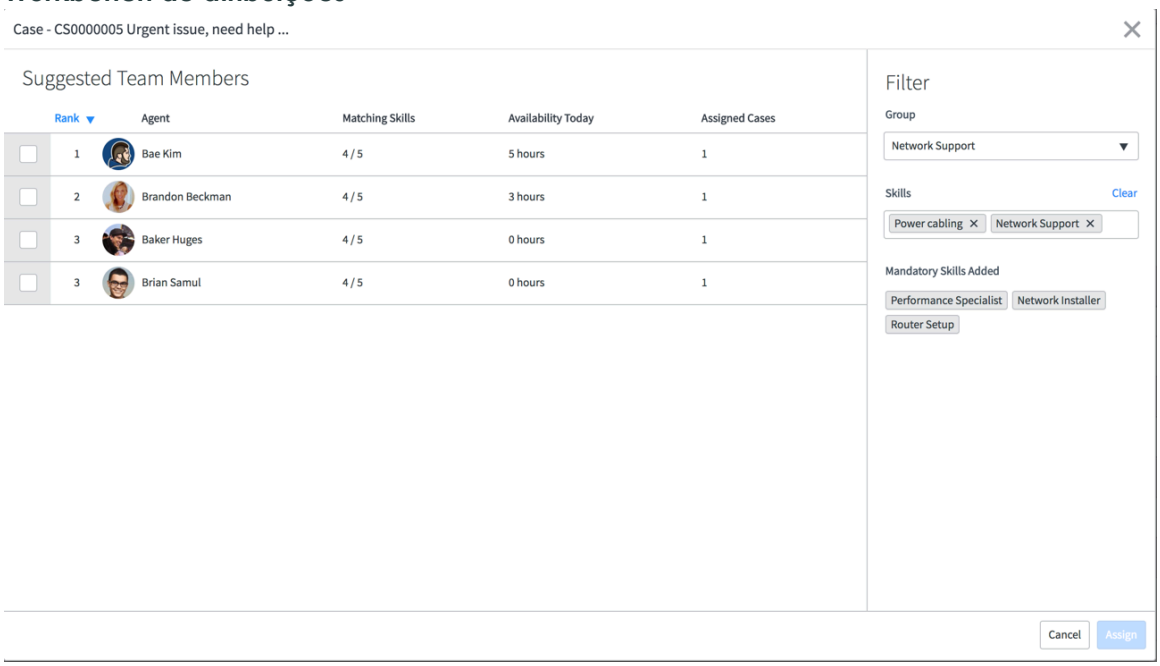
Visão geral do workbench de atribuições

O workbench de atribuições permite que os gerentes de atendimento ao cliente atribuam tarefas aos agentes de forma eficiente e inteligente. O workbench usa critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral. Os gerentes podem exibir esses resultados e clicar em um botão para atribuir uma tarefa.

O workbench de atribuições exibe todas as informações relevantes para atribuição de tarefa, incluindo:

- Uma lista dos agentes no grupo de atribuição de tarefas.
- Os critérios de correspondência usados para avaliar os agentes.
- Uma classificação geral para cada agente no grupo de atribuição.
- Um filtro com o grupo de atribuição atual e as habilidades identificadas para a tarefa, incluindo todas as habilidades obrigatórias.

Workbench de atribuições



Os agentes são classificados de 1 a qualquer número com base nos critérios configurados para o workbench. Quanto mais critérios corresponderem, maior será a classificação de um agente. Quando os critérios para dois agentes são os mesmos, os agentes têm a mesma classificação. Aponte para a classificação de um agente para exibir os detalhes.

Use o filtro para mudar o grupo de atribuição e adicionar ou remover habilidades. As mudanças no grupo de atribuição ou nas listas de habilidades são refletidas imediatamente no workbench:

- Alterar o grupo de atribuição exibe uma lista diferente de agentes.
- Adicionar ou remover habilidades pode mudar a classificação do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, os agentes exibidos no workbench de atribuições serão filtrados pelas habilidades na lista **Habilidades obrigatórias adicionadas** e classificados pelos outros critérios de correspondência.

Nota: Os agentes não podem adicionar ou remover habilidades obrigatórias ou tornar uma habilidade não obrigatória.

Configuração do workbench de atribuições

A configuração do workbench de atribuições é armazenada em uma regra de correspondência que se baseia no tipo **Critérios de seleção de** correspondência. A configuração padrão usa a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos**, que inclui três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades correspondentes
- Casos Atribuídos

Com base nesses critérios de correspondência, o workbench calcula e exibe uma classificação geral para cada agente do grupo. Você pode modificar ou criar critérios de correspondência e a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos** conforme necessário ou pode criar sua própria configuração seguindo estas etapas:

1. Crie um ou mais critérios de correspondência.
2. Crie uma regra de correspondência com o tipo **Critérios de seleção** de correspondência.
3. Abra a regra de correspondência e adicione os critérios de correspondência desejados.

Se você estiver usando habilidades obrigatórias, deverá substituir o critério **Habilidades correspondentes** nesta regra de correspondência pelo critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder agentes com habilidades obrigatórias necessárias para um caso.

Como usar o workbench de atribuições

Acesse o workbench de atribuições clicando no ícone Localizar agentes ( ) ao lado do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa.

Nota: O estado do registro atual determina a disponibilidade do ícone Localizar agentes. O ícone está disponível para registros nos estados **Aberto**, **Aguardando**e **Cancelado** e se o usuário tiver acesso de gravação para o campo **Atribuído a**. O ícone não está disponível para registros nos estados **Novo** ou **Fechado** ou quando o campo **Atribuído a** é somente leitura para o usuário atual.

Classifique a lista de agentes por qualquer um dos critérios correspondentes clicando no cabeçalho da coluna desejada, o que reordena os agentes sugeridos com base nos critérios selecionados.

Selecione um grupo de atribuição diferente na lista **Grupo** no filtro. A lista de agentes é atualizada com base na seleção. Se o grupo selecionado não contiver nenhum agente, uma mensagem será exibida para selecionar outro grupo.

Adicione ou remova habilidades da lista **Habilidades** no filtro. Essas seleções são refletidas na coluna **Habilidades correspondentes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As habilidades que foram identificadas como obrigatórias para uma tarefa são exibidas na lista **Habilidades obrigatórias adicionadas**. Essas seleções também são refletidas na coluna **Habilidades correspondentes**. Você não pode adicionar ou remover habilidades desta lista.

Selecione um agente e clique em **Atribuir** para atribuir a tarefa. O workbench é fechado e retorna para o formulário Caso. O campo **Atribuído** a é atualizado com o agente selecionado. Clique no formulário **Salvar** no caso para salvar esta atribuição.

Plug-ins

O plug-in Assignment Workbench (com.snc.assignment_workbench) é ativado como parte de Customer Service Management.

O plug-in Case Assignment Workbench Demo (com.snc.case_assignment_workbench_demo) fornece dados de demonstração para o workbench.

Tabelas

O Workbench de atribuições adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas do Workbench de atribuições

Tabela	Descrição
Critérios de correspondência [matching_dimension]	Armazena os critérios de correspondência que podem ser usados para criar uma configuração para o workbench de atribuições.
Selecionar Critérios [matching_dimension_for_assignment]	Armazena os critérios de correspondência para regras de correspondência de configuração do workbench de atribuições.
Regra Correspondente [rule_correspondente]	Armazena regras de correspondência, incluindo as regras de correspondência que configuram o workbench de atribuições.

Funções de usuário

O Workbench de atribuições adiciona as funções a seguir.

Funções do Workbench de atribuições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Workbench de atribuições [assignment_workbench]	Fornece acesso ao workbench de atribuições para agentes de atendimento ao cliente e agentes de atendimento ao consumidor.	Usuário de habilidade [skill_user]

Propriedades

O Workbench de atribuições adiciona as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Workbench de atribuições

Propriedade	Descrição
assign_workbench.find.agents.title	Título do botão de macro. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Localizar agentes • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**
atribuição_workbench.nova.janela	Quando habilitado, abre o workbench de atribuições em uma nova janela. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: falso: • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**
atribuição_workbench_no_of_agents	Número de agentes por página. (Para obter melhor desempenho, não use mais de 50 agentes por página.) • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: 30 • **Local**: **Encaminhamento e atribuição** > **Propriedades**

Informações relacionadas

Configurar workbench de atribuições

Critérios de correspondência para atribuição de caso

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos de critérios de correspondência:

- **Correspondência simples**: cria correspondência de um para um, como a correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local de tarefa.
- **Agregado**: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- **Com script**: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Habilidades correspondentes**: o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o caso. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias**: calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. O cálculo é feito filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

  Nota: Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias identificadas para um caso.

- **Casos atribuídos**: o número de casos já atribuídos a este agente. Quanto mais casos atribuídos, menor será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Última atribuição**: para equilibrar o trabalho atribuído, priorize o agente com base no último trabalho atribuído.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna no workbench.
- Somente exibição: exibe o critério em uma coluna no workbench, mas não o usa para determinar a classificação do agente.
- Somente classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor ao determinar a classificação do agente.
- Quanto menos, melhor: por exemplo, menos casos atribuídos são melhores ao determinar a classificação do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência na regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos** têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios que são mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode mudar a lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de pesos de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Casos atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: `2 / 3 = 0,666` (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: `7 / 8 = 0,875` (sendo 8 o número máximo de horas)
- **Casos atribuídos**: `2/26 = 0,0769` (sendo 26 o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Regras de correspondência para atribuição de caso

Use uma regra de correspondência para criar uma configuração para o workbench de atribuições.

A configuração do workbench de atribuições é armazenada em uma regra de correspondência que se baseia no tipo **Critérios de seleção de** correspondência.

A configuração padrão usa a regra de correspondência **Recomendação para atribuição de casos**, que usa três dos quatro critérios de correspondência padrão:

- Disponibilidade Hoje
- Habilidades correspondentes
- Casos Atribuídos

Nota: Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder os agentes às habilidades obrigatórias identificadas para um caso.

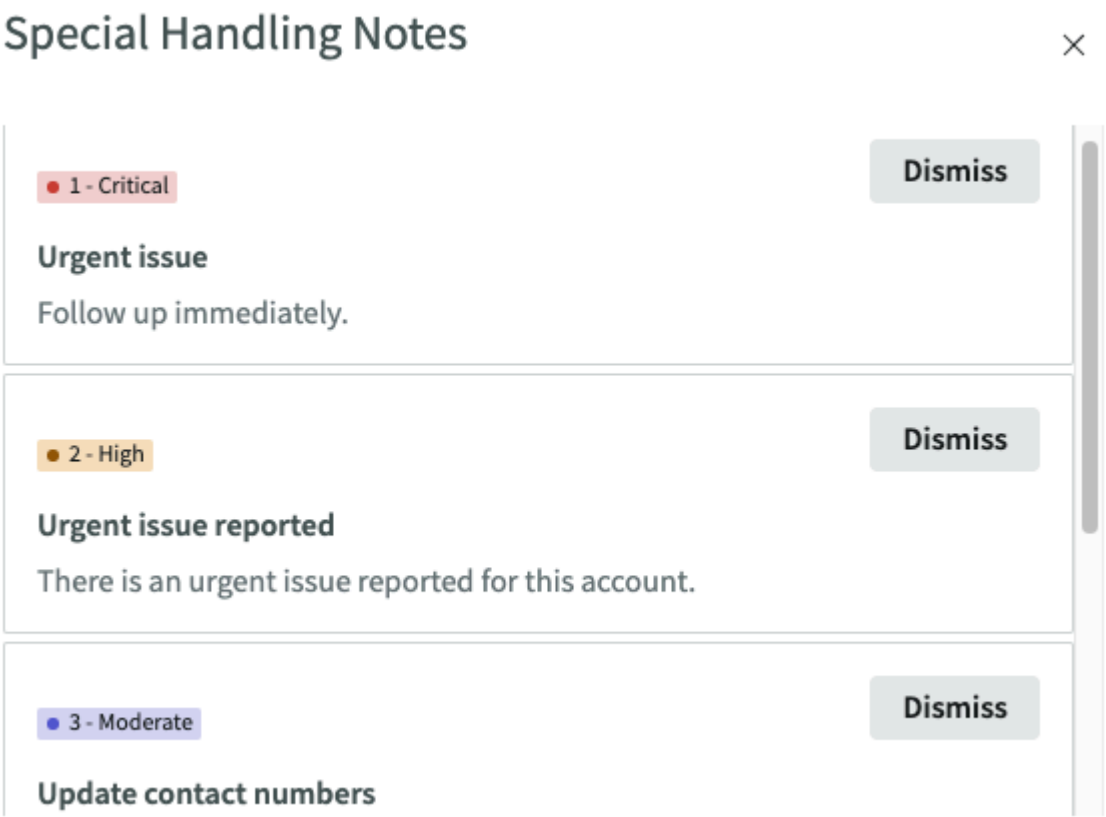
Você pode personalizar esta regra de correspondência para atender à sua necessidade específica de calcular as recomendações de agentes. Esta regra de correspondência também pode ser usada para atribuição automática se você criar uma regra de atribuição.

Informações de tratamento especial

A aplicação Informações de tratamento especial permite criar anotações que chamam a atenção do usuário para informações importantes sobre registros individuais, como um caso ou registro de conta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de tratamento especial no espaço configurável do CSM



Você pode criar informações de tratamento especial para registros específicos ou para um conjunto de registros que atendam a uma ou mais condições. Você também pode configurar esta aplicação para exibir quaisquer informações de tratamento especial de registros relacionados, como a conta ou o produto associado a um caso de atendimento ao cliente.

Importante: Use informações de tratamento especial para circunstâncias especiais e não para o fluxo de trabalho de processamento de casos gerais. Não é recomendável ter mais de 10 mil informações de tratamento especial em uma instância. Além disso, evite condições complexas e use a referência com pontos com moderação ao criar informações de tratamento especial. Ter um grande número de anotações com condições complexas pode afetar o tempo de carregamento.

Configuração de informações de tratamento especial

Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar as tabelas de entidade desejadas, como a tabela Caso, para usar informações de tratamento especial. As informações de tratamento especial podem ser configuradas para serem exibidas das seguintes maneiras:

- Em uma janela pop-up que aparece quando um usuário acessa um formulário.
- Em uma lista incorporada ou uma lista relacionada em um formulário de registro.

Para obter mais informações, consulte Configurar informações de tratamento especial.

Criar, atualizar e excluir informações de tratamento especial

Usuários com a função sn_shn.admin podem criar, atualizar e excluir informações de tratamento especial. Usuários com a função sn_shn.editor podem exibir e atualizar anotações e usuários com a função sn_shn.user podem exibir anotações. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações sobre essas funções, consulte Componentes instalados com Informações de tratamento especial.

As informações de tratamento especial exibem informações importantes para o usuário. Além de uma mensagem, uma anotação de tratamento especial também tem um status, uma prioridade atribuída e uma data de vencimento.

O status de uma anotação pode ser um dos seguintes:

Estados da informação de tratamento especial

Status	Definição
Ativo	A anotação está ativa. As anotações ativas aparecem na lista Informações de tratamento especial ou na janela pop-up. As anotações ativas permanecem na lista até que sejam definidas como **Inativas** ou **Expiradas**. As anotações ativas permanecem na janela pop-up até serem descartadas ou até serem definidas como **Inativas** ou **Expiradas**.
Inativo	A anotação não está mais ativa. Usuários com a função sn_shn.admin ou sn_shn.editor podem definir uma anotação como **Inativa** se as informações na anotação não forem mais úteis. Quando uma anotação é definida como **Inativa**, ela é removida da lista de Informações de tratamento especial ou da janela pop-up. As anotações inativas podem ser exibidas navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
Expirado	A nota atingiu a data de vencimento ou foi expirada manualmente. Se uma anotação expirar, o formulário se tornará somente leitura para todas as funções de usuário que não sejam de administrador do sistema. Uma anotação é expirada automaticamente por um trabalho agendado quando atinge a data de expiração. O trabalho agendado também define todas as notas inativas como expiradas se as notas inativas tiverem atingido a data de vencimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma anotação pode ser atribuída a uma das seguintes prioridades. Cada prioridade tem uma cor associada, que é exibida como uma barra colorida na janela pop-up e como um círculo colorido no campo **Prioridade** em uma lista. As interfaces IU principal e Espaço configurável do CSM usam cores diferentes para representar a prioridade.

Prioridades da anotação de tratamento especial

Prioridade	IU principal	Espaço configurável do CSM
1 - Crítica	Vermelho	Vermelho
2 - Alta	Laranja	Laranja
3 - Moderada	Verde	Roxo
4 - Baixa	Azul	Cinza

Ao criar uma informação de tratamento especial, você pode torná-la efetiva imediatamente ou selecionar uma data em que ela se torna efetiva. Você também pode selecionar uma data de vencimento.

Janela pop-up de informações de tratamento especial

As informações de tratamento especial podem ser exibidas em um formulário em uma janela pop-up. Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar um formulário para exibir a janela pop-up Informações de tratamento especial. Esta janela aparece quando você acessa um registro que tem uma ou mais anotações ativas. A janela pop-up exibe as seguintes informações para cada anotação:

- Mensagem
- Prioridade

Para descartar uma anotação, clique em **Ignorar**. Depois de descartar uma anotação, ela não aparecerá mais na janela pop-up. Para fechar a janela pop-up Informações de tratamento especial, clique no **X**.

Lista de informações de tratamento especial

As informações de tratamento especial podem ser exibidas em um formulário em uma lista integrada ou relacionada. Usuários com a função sn_shn.admin podem configurar um formulário para exibir a lista de Informações de tratamento especial. Esta lista aparece em um formulário quando há uma ou mais anotações ativas para um registro. A lista Informações de tratamento especial exibe as seguintes informações de uma nota:

- Mensagem
- Data de vencimento
- Prioridade
- Tabela

Novas informações de tratamento especial

As informações de tratamento especial são normalmente exibidas em uma janela pop-up quando um registro é aberto. Os agentes podem exibir as informações de tratamento especial, descartar informações individuais e fechar a janela. Se um agente fechar a janela, ele poderá abri-la novamente e exibir as informações de tratamento especial sem fechar e reabrir a guia de registro em Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para abrir a janela pop-up de informações de tratamento especial depois que ela tiver sido fechada, selecione **Informações de tratamento especial** no menu Mais ações (•••) na barra de ação. Se não houver informações de tratamento especial disponíveis, o sistema exibirá uma mensagem informativa: "Não há informações de tratamento especial disponíveis".

A ação **Informações de tratamento especial** que os agentes podem usar para reabrir a janela de informações de tratamento especial está disponível nas seguintes páginas de registro no espaço configurável do CSM:

- Página de caso de linha de frente
- Página de registro padrão do CSM

Informações de tratamento especial expirando

O trabalho agendado **Desativar informações de tratamento especial**, que é executado diariamente à meia-noite, verifica as datas nos campos **Efetivo em** e **Expira em** para cada anotação.

- Se uma anotação de tratamento especial tiver atingido a data **Efetiva em**, o trabalho agendado definirá o status da anotação como **Ativo**.
- Se uma anotação de tratamento especial atingir a data **de vencimento**, o trabalho agendado definirá o status da anotação como **Expirado**.

Separação de domínios para informações de tratamento especial

A aplicação Informações de tratamento especial oferece suporte ao Domain Separation como uma tabela separada por processo.

Ao inserir ou atualizar uma anotação de tratamento especial, o escopo do domínio do seletor tem precedência por design com o campo Substituições [sys_overrides] em tabelas separadas por processo. Para obter mais informações, consulte Administração de processos .

Informações relacionadas

Configurar informações de tratamento especial

Gerenciar informações de tratamento especial

Escalação de caso e conta

Use o recurso de escalação para destacar casos ou contas específicas e aumentar a conscientização sobre problemas importantes do cliente.

Escalar um caso ou uma conta oferece os seguintes benefícios:

- Aumenta a atenção sobre um problema do cliente.
- Facilita a comunicação sobre esse problema.
- Fornece uma maneira de rastrear o andamento em direção a uma resolução.

Diferenças de escalação de caso e de conta

Embora o processo de escalação seja semelhante para casos e contas, há algumas diferenças importantes a serem observadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Escalações de caso: um agente de atendimento ao cliente normalmente gerencia uma escalação de caso e trabalha diretamente com o caso escalado para resolver o problema.
- Escalações de conta: um gerente de escalação normalmente gerencia uma escalação de conta, que pode incluir vários casos associados e registra detalhes no registro de escalação.

Para obter mais informações, consulte Diferenças de escalação de caso e conta.

Configuração de escalação de casos e contas

A tabela a seguir inclui uma visão geral das tarefas de configuração de escalação de casos e contas. Usuários com a função de administrador do sistema podem executar essas tarefas.

Tarefas de configuração de escalação de casos e contas

Tarefa	Descrição
Configurar gestão de escalação	Configure a escalação de casos e contas usando a configuração assistida do Customer Service Management.
Criar um modelo de escalação de caso ou de conta	Os modelos de escalação determinam como uma solicitação de escalação é processada, incluindo o tipo de escalação e um processo de aprovação opcional.
Criar gravidade de escalação de caso ou conta	Crie definições para diferentes níveis de gravidade de escalação e selecione indicadores de cores para destacar casos e contas escalados na interface do usuário.

Escalação de caso e conta de uso

A tabela a seguir inclui uma visão geral das tarefas de usuário de escalação de casos e contas.

Tarefas de usuário de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
Escalar um caso ou uma conta	Escale casos ou contas, seja em nome dos clientes ou para fins internos. Escalar um caso ou conta cria um registro de escalação associado. Função necessária: solicitante de escalação
Gerenciar um caso escalonado ou uma conta	Gerencie um caso ou conta por meio do processo de escalação usando o registro de escalação. O sistema identifica casos e contas em listas e formulários com indicadores de cores que correspondem à gravidade da escalação: vermelho (alto) ou laranja (médio).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de usuário de escalação de caso e conta

Tarefa	Descrição
	Função necessária: • Agente de atendimento ao cliente • Gerente de escalação
Remover escalação de um caso ou de uma conta	Cancele a escalação de casos ou contas quando a causa da escalação for resolvida. Função necessária: solicitante de desescalação
Usar um processo de aprovação de escalação opcional	Inclua uma etapa de aprovação opcional para que os aprovadores revisem uma solicitação e aprovem ou rejeitem uma escalação. Ao usar a etapa de aprovação opcional, o sistema cria o registro de escalação após a aprovação e o associa ao caso ou à conta.

Diferenças de escalação de caso e de conta

Uma visão geral das diferenças entre escalações de caso e escalações de conta.

- **Escalações de casos**: um agente de atendimento ao cliente normalmente gerencia uma escalação de caso e executa a maior parte do trabalho de resolução de problemas, que é registrado no registro de caso. Para escalações de casos, o registro de escalação é usado principalmente para fins de emissão de relatórios de status. O ANS de escalação também está associado ao registro de caso em vez do registro de escalação porque é onde o agente fornece atualizações regulares.
- **Escalações de conta**: um gerente de escalação de conta normalmente gerencia uma escalação de conta porque ela está associada a vários casos subjacentes. Um gerente de contas trabalha com vários proprietários de caso para resolver a escalação do cliente e usa o registro de escalação para consolidar o status dos casos associados e fornecer atualizações regulares. Portanto, o ANS está associado ao registro de escalação.

Diferenças de escalação de caso e de conta

Funcionalidade	Escalação de Caso	Escalação de Conta
Relacionamentos	Corresponde a um caso individual.	Corresponde ao one-to-one a uma conta. Os usuários podem vincular casos específicos ao registro de escalação para indicar quais casos estão causando a escalação.
Modelos	Usa modelos de escalação de caso.	Usa modelos de escalação de conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferenças de escalação de caso e de conta

Funcionalidade	Escalação de Caso	Escalação de Conta
Fluxo de trabalho de aprovação	Inclui uma opção para adicionar automaticamente o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores ao usar o fluxo de trabalho de aprovação padrão.	Não inclui uma opção para adicionar automaticamente o gerente do grupo de atribuição de caso à lista de aprovadores porque uma escalação de conta pode ser associada a vários casos.
Atribuição de escalação	Não inclui uma atribuição separada. Uma escalação de caso corresponde a um caso individual e o agente de atendimento ao cliente gerencia a escalação.	Inclui uma atribuição separada. Uma escalação de conta pode ter vários casos associados que são atribuídos a diferentes agentes, portanto, o registro de escalação inclui um campo **Atribuído a**. Uma escalação de conta é normalmente atribuída a um gerente de escalação porque as escalações de conta são normalmente mais sérias do que as escalações de caso.
Participantes da lista de observação	Não inclui uma opção para adicionar automaticamente uma equipe de conta à lista de observação de escalação.	Inclui uma opção para adicionar automaticamente uma equipe de conta à lista de observação de escalação.
Atualizações de escalação adicionadas ao caso	As atualizações do registro de escalação também são adicionadas ao campo **Anotações de trabalho** no registro de caso correspondente.	Atualizações no registro de escalação não são adicionadas ao registro da conta.
ANS	Os SLAs de escalação de caso fornecidos com o recurso de escalação são anexados ao caso.	Os SLAs de escalação de conta fornecidos com o recurso de escalação são anexados à conta.

Processo de escalação de caso e conta

O processo de escalação de casos e contas segue várias etapas, desde a solicitação até a conclusão.

1. Um usuário com a função de solicitante de escalação solicita uma escalação para um caso ou conta. Como parte da solicitação, o usuário fornece as seguintes informações:
   - O motivo da solicitação
   - Justificativa para a escalação
   - A gravidade da escalação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O modelo de escalação
- A lista de observação para a escalação

2. Se a aprovação for necessária, o fluxo de trabalho de aprovação ou os aprovadores identificados no modelo de escalação revisam a solicitação e aceitam ou rejeitam a escalação.
3. Após a aprovação, o agente gerencia a escalação conforme ela avança usando o formulário de escalação. Por exemplo, o agente pode adicionar usuários à lista de observação e atualizar a tendência de escalação.

   Nota: As atualizações no formulário de escalação enviam notificações por e-mail para o usuário atual e para os usuários na lista de observação.

4. Quando o problema for resolvido, um usuário com a função de solicitante de remoção de escalação poderá remover a escalação de um caso ou de uma conta.

Componentes de escalação de caso e conta

As funções, módulos e tabelas instalados com o recurso de escalação de casos e contas.

Funções

Funções incluídas com o recurso de escalação de casos e contas.

Funções diferentes com o recurso de escalação de casos e contas

Função	Descrição
Solicitante de escalação (sn_customerservice.escalation_requester)	Pode solicitar uma escalação para um caso ou conta.
Solicitante de remoção de escalação (sn_customerservice.deescalation_requester)	Pode remover a escalação de um caso ou de uma conta. Esta função contém a função sn_customerservice.escalation_requester.

Módulos de escalação

O recurso de escalação de casos e contas adiciona o módulo Escalações ao menu Atendimento ao cliente:

- **Todos**: lista todos os registros de escalação para casos e contas.
- **Modelos de escalação**: lista os modelos de escalação de caso e de conta.
- **Gravidade de escalação**: lista os tipos de gravidade de escalação.

Este recurso também adiciona uma lista de casos escalonados ao menu Atendimento ao cliente: **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Escalado**

Tabelas

Tabelas incluídas com o recurso de escalação de casos e contas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas diferentes com o recurso de escalação de caso e conta

Tabela	Descrição
Modelos de escalação [sn_customerservice_escalation_template]	Armazena registros de modelo de escalação.
Escalações [sn_customerservice_escalation]	Armazena registros criados para casos e contas escalados.
Gravidades da escalação [sn_customerservice_escalation_severity]	Armazena registros de definição de gravidade de escalação.

Formulário de escalação de caso e conta

Os agentes de atendimento ao cliente usam o formulário Escalação para gerenciar escalações de casos e contas.

O formulário de Escalação inclui informações sobre a escalação, como o caso ou a conta associada, e o motivo e a justificativa da escalação. Também inclui informações sobre a escalação conforme ela avança, incluindo a tendência e anotações sobre o trabalho que está sendo feito para resolver o problema.

Um registro de escalação pode conter um ou mais casos associados. Ao atualizar registros de escalação, os agentes de atendimento ao cliente podem inserir comentários ou anotações de trabalho. Para escalações de casos, as atualizações são replicadas para o histórico de atividades de caso como anotações de trabalho para que não fiquem visíveis para o cliente.

O formulário Escalação tem uma lista relacionada **Casos relacionados** que inclui os casos relacionados para escalações de conta. O usuário pode associar casos específicos usando esta lista relacionada para indicar quais casos estão causando a escalação. O formulário de Escalação também inclui **SLAs de tarefa** e listas relacionadas **de Aprovadores**.

Campos do formulário de escalação

Campo	Descrição
Número	O número atribuído automaticamente à solicitação de escalação.
Registro de Origem	O caso ou a conta para a qual a escalação é solicitada. **Nota:** O formulário de caso ou de conta do registro de origem inclui uma lista relacionada **a Escalações**.
Estado	O estado atual da escalação: • **Solicitado**: um agente com a função de solicitante de escalação solicitou uma escalação para o caso ou a conta. • **Escalado**: a solicitação de escalação foi aprovada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de escalação

Campo	Descrição
	• **Recusado**: a solicitação de escalação não foi aprovada. • **Encerrado**: o motivo da escalação foi resolvido e a escalação foi encerrada.
Origem da solicitação	A origem da solicitação de escalação de caso: • Cliente solicitado • Solicitado internamente
Motivo	O motivo para solicitar a escalação de caso: • Inatividade • Falta de andamento • Vencimento imposto por cliente
Lista de observação	A lista de observação para este registro de escalação específico. Para escalações de conta, você pode **Adicionar membros da equipe de conta à lista de observação**. Os usuários adicionados à lista de observação de um caso, conta ou registro de escalação recebem notificação por e-mail quando o caso ou a conta é escalado e quando são feitas atualizações no registro de escalação.
Grupo de atribuição	Para escalações de conta, o grupo de atribuição desta conta.
Atribuído a	Para escalações de conta, o agente de atendimento ao cliente atribuído a esta conta.
Solicitação por	O usuário que solicitou a escalação.
Aprovado por	Se aprovado, o usuário que aprovou a solicitação de escalação.
Recusado por	Se recusado, o usuário que recusou a solicitação de escalação.
Escalação cancelada por	O usuário que removeu a escalação do caso ou da conta.
Tipo de escalação	O tipo de escalação selecionado pelo usuário que solicitou a escalação.
Gravidade da escalação	A severidade de escalação associada a esta escalação, que define o nível de severidade da escalação e a cor usada para realçar o registro escalado na interface do usuário. • **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho. • **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de escalação

Campo	Descrição
Tendência de escalação	O estado atual da escalação: • **Melhorando** • **Igual** • **Recusando**
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

Administração de caso e escalação de conta

Crie modelos de escalação e definições de gravidade de escalação para controlar o processo de escalação de casos e contas.

Modelos de escalação

Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada definindo as seguintes informações:

- O tipo de escalação (caso ou conta)
- Se a aprovação for necessária:
  - Caso contrário, a solicitação de escalação será aprovada automaticamente.
  - Em caso afirmativo, forneça a lista de aprovadores exigida pelo fluxo de trabalho de aprovação padrão ou forneça um fluxo de trabalho de aprovação diferente.
- A lista de observação de escalação. Os usuários adicionados à lista de observação recebem notificações por e-mail quando um registro de escalação é atualizado.

O recurso de escalação fornece dois modelos de escalação padrão, um para escalação de caso e um para escalação de conta. Se necessário, os usuários com a função de administrador do sistema podem modificar esses modelos ou criar modelos.

Gravidade de escalação

Um registro de gravidade de escalação define o nível de gravidade da escalação e a cor usada para realçar o caso escalado ou o registro de conta na interface do usuário. Essa severidade atribuída permite que os agentes identifiquem facilmente casos escalonados e contas em listas e formulários. O recurso de escalação fornece duas definições de gravidade de escalação:

- **Severidade alta**: os registros escalonados são realçados em vermelho.
- **Severidade média**: os registros escalonados são realçados em laranja.

A interface do usuário determina quais campos são realçados para contas e casos escalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de interface do usuário para identificar casos e contas escalados

Interface do usuário	Descrição
Espaço do agente CSM	Os indicadores de campo e os realces de campo aparecem no campo **Descrição resumida** para casos escalonados e no campo **Nome** para contas escalonadas. **Nota:** Você pode mover indicadores e realces para qualquer campo que não seja um campo com hiperlinks.
Interface da plataforma	Os números de caso escalonado e de conta são indicados com um ponto colorido em uma lista e um plano de fundo colorido em um formulário.

Lista de casos do Espaço do agente para CSM com casos escalonados

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

A lista de casos do Espaço do agente CSM mostra estes detalhes de escalação:

- Número: número do caso gerado automaticamente.
- Descrição resumida: descreve o caso.
- Status da ação: indica o status do caso.
- Contato: mostra a pessoa de contato do caso.

Além de definir o indicador de campo e o realce de campo de uma conta ou caso escalonado, a severidade pode ser usada ao configurar SLAs. Para configurar definições de gravidade de escalação adicionais, o administrador do sistema deve configurar um novo estilo com a cor desejada. Para obter mais informações, consulte Realçar campos de lista .

ANS de escalação

Os SLAs de escalação são normalmente usados para controlar a frequência de atualizações necessárias para diferentes tipos e gravidades de escalações. Um ANS de escalação está associado a uma gravidade de escalação na definição do ANS. Quando um usuário cria uma solicitação de escalação, a seleção no campo **Gravidade de escalação** determina o ANS do registro de escalação. O recurso de escalação fornece os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seguintes SLAs de escalação de caso e conta. A tabela a seguir fornece informações sobre os SLAs de escalação e suas descrições.

ANS de escalação de caso e conta

ANS de escalação	Descrição
ANS de escalação de caso	Em escalações de caso, como a escalação corresponde a um caso individual, os SLAs padrão são associados ao caso: • **Resposta de caso escalonado - 4 horas**: remova a escalação do caso em até quatro horas. • **Resposta de caso escalonado - 8 horas**: remova a escalação do caso em oito horas. Para escalação de casos, atualize a condição de redefinição de ANS para "concluir o ANS antigo e iniciar um novo quando o caso tiver novos comentários"
ANS de escalação de conta	Em escalações de conta, como a escalação corresponde a uma conta que normalmente não oferece suporte a SLAs, os SLAs são associados à escalação. • **Resposta de conta escalonada - 4 horas**: remova a escalação da conta em quatro horas. • **Resposta de conta escalonada - 8 horas**: remova a escalação da conta em oito horas.

Usuários com a função de administrador do sistema podem configurar SLAs de escalação de casos e contas que se baseiam em atributos de escalação, como tipo de escalação, gravidade e tendência. Os SLAs de escalação são armazenados nos seguintes locais:

- Para registros de conta, no formulário Escalação na lista relacionada **SLAs de tarefa**.
- Para registros de caso, no formulário Caso na lista relacionada **SLAs de tarefa**.

Visão geral do status da ação de caso

Use o recurso de status da ação de caso para indicar o status dos casos na lista de casos. Com esse recurso, os agentes de atendimento ao cliente podem identificar facilmente os casos que precisam de atenção e priorizar rapidamente seu trabalho.

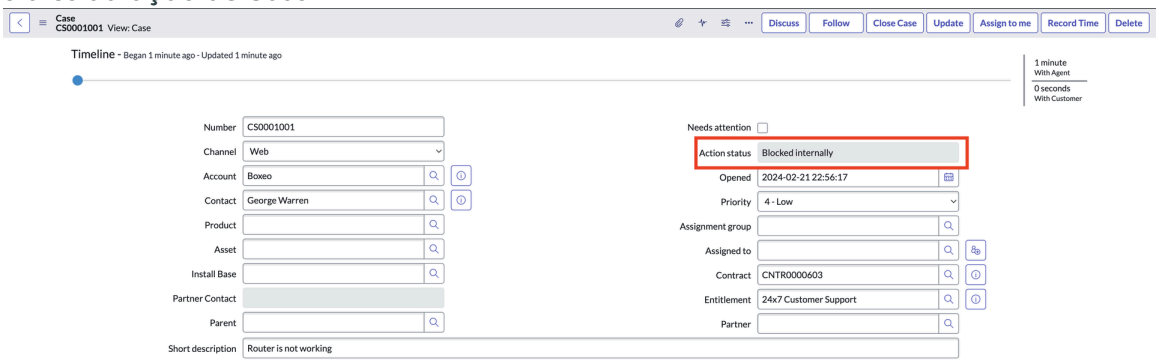
Os indicadores visuais na coluna **Status da ação** na lista de casos realçam o status do caso:

- Um indicador azul destaca os casos que precisam de atenção, como casos que foram atualizados por clientes ou usuários internos e estão aguardando entrada ou revisão.
- Um indicador vermelho realça os casos que são bloqueados, tais como casos que possuem registros de tarefa relacionada em aberto ou que estão esperando por feedback do consumidor. Os casos bloqueados podem ter o seguinte status:
  - Bloqueado internamente
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da ação de caso



Além dos indicadores coloridos, a coluna **Status da ação** também exibe uma breve mensagem de status.

O recurso de status da ação de caso usa fluxos de caso acionáveis para determinar automaticamente o status da ação para casos de atendimento ao cliente. Esses fluxos criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso e atualizam os indicadores de status da ação. Certas ações do agente acionam esses fluxos de caso que, por sua vez, criam e resolvem as tarefas de bloqueio.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente também podem definir manualmente o status da ação para casos, habilitando o campo **Requer atenção** no formulário Caso.

Informações relacionadas

Ativar Status da ação do caso

Fluxos de caso acionáveis

Os fluxos de casos acionáveis contêm ações de usuário predefinidas que criam e resolvem automaticamente tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente.

O plug-in Status da ação de caso fornece vários fluxos de caso acionáveis que criam e resolvem tarefas de bloqueio para diferentes ações relacionadas ao caso. Esses fluxos são habilitados por padrão. Se você não quiser criar tarefas de bloqueio para uma ação específica, desabilite o fluxo associado.

Para exibir esses fluxos, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Fluxos de Caso Acionáveis**.

Ações do Flow Designer

Os fluxos de caso usam as seguintes ações predefinidas do Flow Designer:

- Adicionar tarefa de bloqueio
- Desativar tarefa de bloqueio
- Definir sinalizador de Requer atenção

Fluxos para casos de atendimento ao cliente

O recurso de status da ação de caso fornece os seguintes fluxos para casos de atendimento ao cliente.

- Criar registro bloqueado por se o caso precisar de informações do cliente
- Criar registro bloqueado por se a tarefa de caso estiver associada ao caso
- Criar registro bloqueado por se a solicitação de mudança estiver associada ao caso

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar registro bloqueado por se a solicitação de SC estiver associada ao caso
- Criar registro bloqueado por se a ordem de serviço estiver associada ao caso
- Criar registro bloqueado por se o incidente estiver associado ao caso
- Criar registro bloqueado por se o problema estiver associado ao caso
- Resolução bloqueada pelo registro se a tarefa de caso estiver fechada
- Resolver bloqueado pelo registro se a solicitação de mudança estiver fechada
- Resolver bloqueado pelo registro se o incidente estiver encerrado
- Resolver bloqueado pelo registro se o problema for encerrado ou a correção for comunicada
- Resolver bloqueado pelo registro se o problema for encerrado ou a correção/solução alternativa for comunicada
- Resolver bloqueado pelo registro se a solicitação de SC estiver fechada
- Resolver bloqueios por registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso
- Resolver bloqueios por registro se a ordem de serviço for fechada ou cancelada
- Definir Requer atenção se comentários adicionais forem adicionados por outras pessoas
- Atualizar caso quando o bloqueio por registro for criado
- Atualizar caso quando o campo Requer atenção for alternado

Fluxos para ordens de serviço ao cliente

O recurso de status da ação de caso fornece os seguintes fluxos para ordens de serviço ao cliente.

- Criar registro bloqueado por se o caso de pedido precisar de informações do cliente
- Resolver bloqueio por registro se as informações do usuário forem fornecidas para o caso de pedido
- Definir Requer atenção se comentários adicionais forem adicionados por outras pessoas no caso de pedido
- Atualizar caso de pedido quando o campo Requer atenção for alternado

Fluxos para registros de problemas associados a um caso

Se um problema estiver associado a um caso com o motivo de bloqueio **de resolução de tarefa necessária**, um fluxo de caso será fornecido para resolver a tarefa de bloqueio quando uma correção for comunicada ou o registro do problema for encerrado ou cancelado.

Se um problema estiver associado a um caso com o motivo de bloqueio **Precisa de solução alternativa de PRB**, um fluxo de caso será fornecido para resolver a tarefa de bloqueio quando uma solução alternativa for fornecida ou o registro do problema for encerrado ou cancelado.

Tarefas de bloqueio

Certas ações do agente acionam fluxos de caso que criam e resolvem tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente. Essas tarefas determinam o status da ação de caso.

Quando um agente executa determinadas ações, como solicitar mais informações a um cliente ou associar um problema a um caso, o sistema:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adiciona uma tarefa de bloqueio ao caso. Esta tarefa aparece no formulário Caso na seção de formulário **Bloqueado por**.
- Atualiza o campo **Status da ação** no formulário de caso e na lista de casos.

Nota: Uma tarefa de bloqueio é algo que impede um agente de avançar para a resolução do caso. Por exemplo, um caso pode ter um ou mais registros de tarefa relacionados em aberto ou estar aguardando o feedback do cliente.

Além disso, há ações que resolvem essas tarefas de bloqueio, como o cliente respondendo a uma pergunta de um agente ou um usuário interno resolvendo uma tarefa de problema. Quando uma dessas ações ocorre, o sistema:

- Atualiza o status da tarefa de bloqueio no formulário de caso.
- Atualiza o campo **Status da ação** no formulário de caso e na lista de casos.
- Habilita o campo **Requer atenção** no formulário Caso.

Ações que criam tarefas de bloqueio

As ações a seguir criam uma tarefa de bloqueio para casos de atendimento ao cliente:

- O agente define o estado do caso como **Precisa de mais informações**.
- O agente associa um dos seguintes ao caso:
  - Problema
  - Solicitação
  - Alterar
  - Incidente
  - Tarefa de caso
  - Ordem de serviço

Ações que resolvem tarefas de bloqueio

As ações a seguir resolvem tarefas de bloqueio para casos de atendimento ao cliente:

- Um cliente fornece as informações solicitadas.
- Uma correção ou solução alternativa está associada a um registro de problema relacionado.
- Um registro de problema, solicitação, mudança ou incidente relacionado é resolvido.
- Uma tarefa de caso ou ordem de serviço relacionada é encerrada ou cancelada.

Campo Requer atenção

Quando o campo **Requer atenção** no formulário Caso está habilitado, a coluna **Status da ação** na lista Caso exibe um indicador azul.

O campo **Requer atenção** é habilitado automaticamente quando:

- Uma tarefa de bloqueio de um caso foi resolvida.
- Um cliente ou alguém que não seja o proprietário do caso comenta sobre um caso.
- Uma anotação de trabalho é adicionada a um caso secundário de um caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem habilitar manualmente o campo **Requer atenção** se forem necessárias informações de clientes ou usuários internos. Este campo pode ser desabilitado somente pelo agente atribuído ao caso ou pelo gerente ou administrador de atendimento ao cliente.

Como solicitar informações adicionais de um cliente

Quando um agente solicita informações adicionais de um cliente, o sistema habilita o campo **Requer atenção** e define o campo **Status da ação** como Requer atenção.

Se um agente precisar solicitar informações adicionais de um cliente pela segunda vez no mesmo caso, certifique-se de limpar o campo **Requer atenção** no formulário Caso antes de solicitar as informações. Isso garante que o status seja atualizado corretamente.

Status da ação de caso e gestão de problemas graves

Ao usar o recurso de status de ação de caso com a gestão de problemas graves, as seguintes ações habilitam o campo **Requer atenção** para um caso principal:

- Um cliente fornece comentários para um caso que é secundário de um caso principal.
- Um agente adiciona uma anotação de trabalho a um caso secundário de um caso principal.

Bloqueado por lista relacionada

As tarefas de bloqueio criadas para um caso são adicionadas à lista relacionada **Bloqueado por**. Cada tarefa de bloqueio é atribuída a um dos seguintes motivos de bloqueio:

- Precisa de informações do cliente
- Precisa de resolução de tarefa
- Solução alternativa de PRB necessária
- Outro

Nota: Quando um problema está associado a um caso e uma tarefa de bloqueio é criada, o motivo do bloqueio é definido como **Precisa de resolução de tarefa**. Se necessário, o agente pode alterar este motivo para **Precisa de solução alternativa de PRB**.

Quando uma tarefa de bloqueio é resolvida:

- O campo **Desbloqueado por** exibe o usuário que realizou a ação de desbloqueio.
- O campo **Desbloqueado em** exibe a data em que a tarefa de bloqueio foi resolvida.

Tabela Tarefas de bloqueio

Os registros que têm tarefas de bloqueio são armazenados na tabela Bloqueado por [sn_action_status_blocked_by]. Registros são removidos periodicamente desta tabela. Seis meses após o fechamento de um registro bloqueado, as entradas na tabela Bloqueado por relacionadas ao registro bloqueado são removidas.

Análise de status da ação de caso

O painel do Customer Service Manager exibe a porcentagem do backlog de casos que está aguardando uma resposta do agente, entrada do cliente ou uma resposta de outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel inclui o widget **Backlog aberto - Bloqueado** que detalha o trabalho restante para mostrar os casos que estão com os seguintes usuários:

- Agente
- Cliente
- Outra parte interessada interna

Conforme as tarefas de bloqueio de um caso são criadas e resolvidas, este widget do painel rastreia o tempo gasto com cada um desses usuários. O detalhamento está definido para:

- Bloqueado internamente
- Bloqueado pelo cliente
- Bloqueado internamente e pelo cliente

Registro em log do status da ação de caso

O registro em log do recurso de status da ação de caso usa uma definição de métrica para exibir informações sobre tarefas de bloqueio associadas a casos de atendimento ao cliente.

As métricas definidas podem rastrear por quanto tempo um campo específico mantém um determinado valor. A definição da métrica **Duração do ator do caso** registra os eventos relacionados às tarefas de bloqueio de caso.

Quando uma tarefa de bloqueio de caso é criada ou resolvida, o sistema registra as informações. Essas informações podem ser usadas para relatar a duração do caso com o cliente, o agente ou outras partes interessadas internas.

Conforme um caso é bloqueado e desbloqueado por um cliente ou usuário interno, a definição de métrica rastreia a duração do caso com cada um desses agentes.

As métricas incluem:

- Número do caso
- Definição de métrica
- Valor
  - Precisa de atenção
  - Bloqueado pelo cliente
  - Bloqueado internamente e pelo cliente
- Horas de início e término
- Duração

Visão geral da gestão de problemas graves

A gestão de problemas graves permite a comunicação com o cliente para problemas que afetam um público mais amplo. Use este recurso para identificar proativamente os clientes afetados, fornecer informações a esses clientes e gerenciar o processo de resolução.

Este recurso permite que você gerencie com eficiência a comunicação e o processo de resolução de problemas que afetam vários clientes. Com a gestão de problemas graves, você pode identificar clientes afetados que ainda não relataram um problema e criar casos proativamente para esses clientes.

A gestão de problemas graves apresenta o conceito de um caso principal que contém os detalhes sobre um problema específico. Casos secundários podem ser criados facilmente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para um caso principal, com um caso secundário criado para cada cliente afetado pelo problema. Esses casos secundários contêm as informações específicas do cliente.

Identifique os clientes afetados criando uma lista de destinatários de contas ou consumidores e anexando-a ao caso principal. Crie esta lista usando a aplicação Comunicações direcionadas. Crie uma lista de destinatários identificando condições dinâmicas, executando um script ou importando informações do cliente para um modelo. Uma vez anexado a um caso principal, use a lista de destinatários para criar um caso secundário para cada cliente incluído na lista.

Um caso principal é criado de duas maneiras:

- Um gerente de atendimento ao cliente pode criar um caso principal.
- Um gerente de atendimento ao cliente ou gerente de problemas graves pode promover um candidato a caso principal.

Os candidatos a caso principal são criados pela promoção de um caso de atendimento ao cliente existente (para problemas relatados pelo cliente) ou pela criação direta de um caso candidato (para problemas não relatados pelo cliente). Os casos candidatos exigem aprovação antes de serem promovidos a casos principais.

A gestão de problemas graves também fornece propriedades que permitem a sincronização automática de um caso principal para os casos secundários associados. Use essas propriedades para habilitar a sincronização e identificar os campos sincronizados.

O menu Gestão de problemas graves pode ser usado na interface da Now Platform e na interface do Espaço do agente.

Identificação de problemas e criação de casos principais

Agentes de atendimento ao cliente, gerentes e gerentes de problemas graves podem usar o processo a seguir para identificar possíveis problemas, criar casos principais e identificar clientes afetados.

1. Crie um candidato de caso principal ou sinalize um caso de atendimento ao cliente existente como um candidato de caso principal.
2. Revise o candidato a caso principal e aprove-o como um caso principal ou rejeite-o.
   - Se aprovado, o caso candidato se torna um caso secundário do caso principal.
   - Se for rejeitado, o caso candidato retornará a um caso normal.
3. Associe outros casos relatados para o mesmo problema aos casos secundários do caso principal.
4. Identifique outros clientes afetados pelo problema criando uma lista de destinatários e anexando-a ao caso principal.
5. Crie casos secundários para os clientes incluídos na lista de destinatários.
6. Gerencie o problema para resolução usando o caso principal.
   - Atualize o caso principal conforme necessário, o que atualiza automaticamente os casos secundários.
   - Feche o caso principal quando o problema for resolvido. O encerramento do caso principal encerra automaticamente todos os casos secundários.

Casos principais, candidatos e secundários

A gestão de problemas graves usa candidatos de caso principal para identificar possíveis problemas que afetam vários clientes. Com a aprovação, os casos candidatos são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

promovidos a casos principais, que você pode usar para gerenciar problemas para resolução. Casos secundários são criados para clientes afetados por um problema e são associados ao caso principal correspondente.

Casos principais

Um caso principal contém informações sobre um problema específico que afeta vários clientes. Ele não está associado a nenhuma conta, contato ou consumidor. Essas informações específicas do cliente residem nos casos secundários associados ao caso principal.

A lista de destinatários associada ao caso principal identifica os clientes afetados pelo problema. Selecione uma lista no campo **Clientes afetados** na seção de formulário Informações do caso principal do formulário Caso principal. Depois de adicionar a lista, você pode criar automaticamente casos secundários para todos os clientes da lista. Esses casos são adicionados à lista relacionada **Casos secundários** no formulário Caso principal.

Com a sincronização habilitada, as atualizações do caso principal primário são sincronizadas automaticamente com os casos secundários associados. Quando o caso principal é encerrado, os casos secundários associados nos seguintes estados também são encerrados: Novo, Aberto, Aguardando informações do cliente.

Para identificar casos principais na exibição de lista, verifique o valor no campo **Estado do caso principal**.

- Os casos principais têm um estado Aceito.
- Os candidatos de caso principal têm um estado de Proposto ou Rejeitado.
- Casos regulares têm um valor em branco.

Na exibição de formulário, os casos principais e os candidatos a caso principal exibem a seção de formulário Informações do caso principal.

Nota: Links relacionados em um formulário de caso principal não são sincronizados com casos secundários associados.

Candidatos de caso principal

Um agente de atendimento ao cliente usa um candidato a caso principal, ou caso candidato, para sinalizar um problema que pode ser um problema mais amplo que afeta vários clientes. Um agente pode criar um candidato a caso principal das seguintes maneiras:

- Ao promover um caso de atendimento ao cliente existente com um problema relatado para um candidato a caso principal.
- Criando um novo candidato a caso principal.

Um candidato a caso principal requer a aprovação do gerente de atendimento ao cliente ou do gerente de caso principal antes de ser promovido a um caso principal.

- Se um candidato de caso principal tiver sido promovido de um caso existente, um novo caso principal será criado e o caso candidato se tornará um caso secundário desse caso principal.
- Se um novo candidato a caso principal tiver sido criado diretamente, esse mesmo caso se tornará o caso principal.

Se um candidato a caso principal for rejeitado, ele será revertido para um caso normal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos secundários

Casos secundários são associados a um caso principal. Um caso secundário é criado para cada conta (B2B) ou consumidor (B2C) afetado pelo problema de caso principal. Casos secundários são criados a partir da lista de destinatários no caso principal e também podem ser adicionados manualmente pelo gerente de problemas principais.

Quando os casos secundários são criados, a descrição resumida do caso principal é copiada para cada um dos casos secundários. Casos secundários duplicados não são criados. Se já existir um caso secundário para uma conta ou consumidor, ele não será criado novamente.

Conforme os casos secundários são criados, você pode inserir texto em uma janela pop-up que é adicionada ao campo **Comentários adicionais** no formulário do caso secundário. Esses comentários são adicionados somente aos casos secundários recém-criados. O caso principal e todos os casos secundários associados existentes não são atualizados.

O contato primário de uma conta é o contato no caso secundário e é adicionado automaticamente à lista de observação do caso secundário.

Sincronização entre casos principais e casos secundários associados

O administrador do sistema pode definir propriedades do sistema que habilitam ou desabilitam a sincronização entre o caso principal e os casos secundários associados e também definem os campos a serem sincronizados. A sincronização ocorre do caso principal para os casos secundários. Se o estado de um caso secundário for Resolvido, Encerrado ou Cancelado, a sincronização não ocorrerá.

Um caso principal e os casos secundários associados mantêm a sincronização nos campos identificados pela propriedade **sn_customerservice.case_fields_to_sync**. Esta propriedade especifica a lista de campos a serem sincronizados do caso principal para os casos secundários associados. Por padrão, esses campos incluem:

- Prioridade
- Estado
- Comentários
- Anotações de trabalho
- Anotações de fechamento
- Código de resolução

Se o campo **Estado** for sincronizado do caso principal para os casos secundários, os campos **Anotações de encerramento** e **Código de resolução** também deverão ser sincronizados.

Nota: Casos secundários podem ser adicionados manualmente a um caso principal a qualquer momento. Não há sincronização retroativa para casos secundários recém-adicionados.

Quando a sincronização está habilitada, o salvamento das mudanças em um caso principal resulta em uma janela pop-up. Verifique a atualização clicando em **OK**.

Nota: No sistema base, a sincronização de caso primário-secundário está disponível somente para a tabela Caso (sn_customerservice_case). Este recurso deve ser configurado para tabelas que estendem a tabela Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas de destinatários

Use listas de destinatários que contêm informações de conta ou consumidor para criar os casos secundários de um caso principal.

Os gerentes de problemas principais e os gerentes de atendimento ao cliente podem selecionar a lista desejada no campo **Clientes afetados** no formulário Caso principal. Selecionar **Criar casos secundários** cria um caso secundário para cada conta ou consumidor na lista de destinatários.

Os gerentes podem mudar a lista de destinatários antes que os casos secundários sejam criados. Depois que os casos secundários são criados, o campo **Clientes afetados** se torna somente leitura.

Criação de listas de destinatários

As listas de destinatários são criadas usando a aplicação Comunicações direcionadas. Com esta aplicação, os gerentes podem selecionar o tipo de lista a ser criado e o método usado para criar a lista: carregando arquivos, selecionando condições dinâmicas ou usando scripts.

A aplicação Comunicações direcionadas cria vários tipos de listas de destinatários, incluindo contas, contatos, consumidores e usuários internos. A lista de destinatários de um caso principal deve ser do tipo contas ou consumidores. As listas de destinatários são limitadas a um tipo específico e não podem conter tipos mistos, por exemplo, contas e consumidores.

Nota: O plug-in Gestão de problemas graves depende do plug-in Targeted Communications. Se as Comunicações direcionadas estiverem ativas, as listas de destinatários poderão ser criadas para usuários internos. Se o Targeted Communications e o Customer Service Management estiverem ativos, as listas de destinatários também poderão ser criadas para contas, contatos e consumidores.

Editar manualmente uma lista de destinatários

Os gerentes de problemas principais e os gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar ou remover manualmente contas ou consumidores de uma lista de destinatários navegando até o formulário Lista de destinatários, selecionando **Editar** na lista relacionada **Destinatários** e usando as setas para adicionar ou remover registros.

A lista relacionada **Destinatários** inclui a coluna **Adicionado dinamicamente** que exibe Verdadeiro ou Falso, dependendo de como um registro foi adicionado:

- Verdadeiro para registros gerados dinamicamente, usando o construtor de condições ou executando um script.
- Falso para registros adicionados manualmente, usando o botão **Editar** na lista relacionada **Destinatários** ou por carregamento de arquivo.

A coluna **Comunicação ativa** é definida como Verdadeira por padrão para registros adicionados dinâmica e manualmente. Este campo indica se o destinatário requer comunicação ativa.

Atualização de uma lista de destinatários

Atualize uma lista de destinatários selecionando **Atualizar lista de destinatários** no formulário Lista de destinatários. Para gestão de problemas graves, as seguintes diretrizes se aplicam à atualização de uma lista de destinatários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A atualização de uma lista de destinatários não afeta os registros criados manualmente.
- Se você remover um registro criado manualmente de uma lista de destinatários, ele não reaparecerá quando a lista for atualizada, a menos que atenda às condições dinâmicas usadas para filtrar a lista.
- Se você remover um registro gerado dinamicamente de uma lista de destinatários, ele poderá reaparecer quando a lista for atualizada se atender às condições dinâmicas usadas para filtrar a lista.
- Se o campo **Comunicação ativa** estiver definido como falso para um registro, essa configuração não será alterada quando uma lista de destinatários for atualizada.
- Se criado usando o método Carregar arquivo, você não precisará atualizar a lista de destinatários.

Informações relacionadas

Criar uma lista de destinatários

Exibição do formulário Caso principal

A gestão de problemas principais fornece a exibição do formulário Caso principal, que inclui a seção de formulário Informações do caso principal e a lista relacionada Casos secundários.

A exibição do formulário Caso principal não exibe informações relacionadas à conta porque um caso principal não está vinculado a uma conta, contato ou consumidor específico. Essas informações são armazenadas nos casos secundários associados a um caso principal.

Seção de formulário de informações do caso principal

Os casos principais e os candidatos a caso principal incluem a seção de formulário Informações do caso principal, que inclui os campos a seguir.

Formulário de informações do caso principal

Campo	Descrição
Estado de caso principal	Um caso principal pode estar em um destes estados: • **Proposto**: o estado inicial quando um caso candidato é criado ou proposto por um agente ou gerente. • **Aceito**: o estado inicial quando um caso principal é criado por um gerente ou quando um caso candidato é promovido por um gerente. • **Rejeitado**: o caso candidato foi rejeitado por um gerente. • **Cancelado**: o caso foi cancelado.
Impacto nos negócios	O impacto nos negócios do problema identificado no caso principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de informações do caso principal

Campo	Descrição
Causa provável	A causa provável do problema identificado no caso principal.
Clientes Afetados	A lista de destinatários selecionada para o caso principal. Casos secundários são criados para as contas ou consumidores incluídos na lista de destinatários. Este campo só fica visível quando o estado do caso principal é Aceito.

Os agentes de atendimento ao cliente podem atualizar os campos **Impacto nos negócios** e **Causa provável**, bem como adicionar **anotações de trabalho**. Os gerentes de problemas graves podem atualizar os campos **Impacto nos negócios** e **Causa provável** e anexar uma lista de destinatários. O campo **Clientes afetados** só fica visível quando o estado do caso principal é Aceito.

O campo **Anotações de trabalho** no formulário de caso principal é atualizado quando um caso principal é proposto ou um caso candidato é criado manualmente. O campo **Anotações de trabalho** em casos secundários associados é atualizado quando um caso principal é aceito.

Quando um gerente de problemas principais rejeita um caso candidato, o campo **Estado do caso principal** é definido como Rejeitado e o campo **Anotações de trabalho** é atualizado com o estado do caso. O caso candidato será revertido para um caso normal.

Lista relacionada de casos secundários

A gestão de problemas graves adiciona a lista relacionada **Casos secundários** ao formulário Caso de atendimento ao cliente. Todos os casos secundários associados a um caso principal são adicionados a esta lista. Casos secundários são criados automaticamente a partir da lista de destinatários e também podem ser adicionados ou removidos manualmente.

Propor um caso como candidato a caso principal

Uma função de agente de atendimento ao cliente pode propor um caso de atendimento ao cliente existente como um candidato a caso principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Casos nesses estados podem ser propostos como um candidato a caso principal:

- Novo(a)
- Em aberto
- Aguardando Informações

Casos Resolvidos, Encerrados ou Cancelados não podem ser propostos como um candidato de caso principal.

Ao propor um caso como candidato a caso principal, os agentes podem especificar o motivo ou a justificativa do caso na janela pop-up Propor caso principal. As informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fornecidas nos campos **Anotações de trabalho** e **Impacto nos negócios** são adicionadas ao formulário de caso.

A função de gerente de problemas graves recebe um e-mail de notificação quando um caso é proposto como candidato a caso principal. Esses usuários podem selecionar o link no e-mail de notificação para abrir o candidato a caso principal na interface da plataforma.

Nota: Você também pode propor um caso como um caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegue até o caso de atendimento ao cliente desejado.
2. Selecione **Propor caso principal** no menu Ações adicionais do formulário Caso.
3. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta no campo **Anotações de trabalho**.
   Se desejar, insira o impacto nos negócios do caso selecionado no campo **Impacto nos negócios**.
   Essas informações são adicionadas ao formulário Caso no campo **Anotações de trabalho** e no campo **Impacto nos negócios** na seção Informações do caso principal.
4. Selecione **Propor**.
   Uma entrada é adicionada às **Anotações de trabalho** no formulário Caso informando que o caso foi proposto como um candidato a caso principal. As informações inseridas na janela pop-up Propor caso principal também são adicionadas ao formulário de caso.

Criar um candidato a caso principal

Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente podem criar um candidato a caso principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função de gerente de problemas graves recebem um e-mail de notificação quando um candidato a caso principal é criado. Esses usuários podem clicar no link no e-mail de notificação para abrir o candidato a caso principal na interface da plataforma.

Nota: Todos os candidatos a caso principais são criados automaticamente como casos proativos, pois são criados internamente e em nome do cliente. Para aproveitar todos os recursos do Proactive Customer Service Operations, instale o plug-in Gestão de operações proativas (com.snc.proactive_cs_ops).

Você também pode criar um candidato a caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de problemas graves** > **Criar Candidatos no Caso Principal**.
2. Insira uma descrição no campo **Descrição resumida**.
3. Na seção de formulário Informações do caso principal, insira as informações relevantes nos campos **Impacto nos negócios** e **Causa provável**.
4. Clique em **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal

Usuários com a função de gerente de problemas graves podem aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de problemas graves** > **Candidatos**.
2. Selecione o caso candidato desejado.
3. Selecione uma das seguintes opções no menu de contexto do formulário Caso.

Opção	Descrição
Aprovar Candidato de Caso Principal	Aprova o candidato de caso principal atual como um caso principal. Mediante aprovação: ◦ Se o caso candidato tiver sido proposto a partir de um caso existente, um caso principal será criado e o caso candidato se tornará um caso secundário desse caso principal. ◦ Se o caso candidato tiver sido criado diretamente, o caso candidato se tornará o caso principal.
Rejeitar Candidato de Caso Principal	Rejeita o candidato de caso principal atual como um caso principal. Se rejeitado, forneça um motivo para rejeitar o caso na janela pop-up Motivo da rejeição. Essas informações são adicionadas às **Anotações de trabalho** no formulário Caso.

4. Clique em **Atualizar**.

Criar um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de problemas graves** > **Criar Caso Principal**.
2. Preencha os campos no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção de formulário Informações do caso principal, preencha os campos **Impacto nos negócios** e **Caso provável**.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você pode exibir todos os casos navegando até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Proativo**.

Criar casos secundários para um caso principal

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um caso secundário para cada um dos clientes incluídos na lista de destinatários do caso principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O botão **Criar casos secundários** no formulário Caso principal cria um caso secundário para cada conta ou consumidor na lista de destinatários selecionada no campo **Clientes afetados**. Se existir um caso secundário para uma conta ou consumidor, o sistema não criará um caso secundário duplicado.

Nota: Tenha cuidado ao selecionar a lista de destinatários para um caso principal. Selecionar a lista de destinatários incorreta pode ter um impacto sério, criando um grande número de casos para contas ou consumidores incorretos. Verifique se você selecionou a lista de destinatários correta antes de selecionar **Criar casos secundários**.

Você também pode criar casos secundários para um caso principal no Espaço do agente.

Depois que os casos secundários forem criados, você não poderá alterar a lista de destinatários. Todos os destinatários adicionais devem ser adicionados manualmente. Depois de adicionar manualmente os destinatários à lista, selecione **Criar casos secundários** novamente para criar casos secundários para esses novos destinatários.

A criação de casos secundários copia as informações do caso principal para cada um dos casos secundários. Os valores de campo que são copiados para os casos secundários são identificados pela propriedade **do sistema sn_customerservice.case_fields_to_sync**.

Procedimento
1. Abra o caso principal desejado.
2. Na seção de formulário Gestão de problemas graves, selecione uma lista de destinatários no campo **Clientes afetados**.
3. Selecione **Atualizar**.
4. Selecione **Criar casos secundários**.
5. Na janela pop-up Criar casos secundários, insira as informações sobre o caso principal. Essas informações são adicionadas como comentários adicionais a cada um dos casos secundários recém-criados. Se houver casos secundários para este caso principal, esses casos secundários não serão atualizados.
6. Selecione **Continuar**.
   Os casos secundários são criados e adicionados à lista relacionada **Casos secundários**.

Informações relacionadas

Listas de destinatários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um caso existente como secundário a um caso principal

Um gerente de atendimento ao cliente pode adicionar um caso de atendimento ao cliente existente como secundário de um caso principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Identifique e restrinja uma lista de casos e selecione o caso ou casos desejados para adicionar ao caso principal.

- Filtrar e restringir a lista de casos secundários.
- Selecione um ou mais casos e adicione como secundário ao caso principal.
- Adicionar anotações de trabalho/log de atividades quando um primário for adicionado ou removido

Mensagens na janela pop-up:

Você também pode criar casos secundários para um caso principal no Espaço do agente.

Procedimento

1. Abra o caso principal desejado.
2. Na lista relacionada **Casos secundários**, selecione **Adicionar** para exibir a janela pop-up Casos secundários adicionados.
   A janela pop-up Adicionar casos secundários exibe uma lista de casos de atendimento ao cliente que não são casos principais.
3. Opcional: Use os filtros para restringir a lista de casos exibida na janela.
4. Selecione os casos a serem adicionados ao caso principal marcando a caixa de seleção de cada caso.
5. Selecione **Enviar**.
   O sistema avalia os casos selecionados e adiciona nenhum, alguns ou todos os casos à lista relacionada **Casos secundários**. Uma mensagem no formulário de caso principal informa sobre os resultados, exibindo uma das seguintes opções:
   - Nenhum caso selecionado foi adicionado como caso secundário.
   - (x) de (y) casos selecionados foram adicionados como casos secundários.
   - Todos os (y) casos selecionados foram adicionados como casos secundários.

   Uma anotação de trabalho é adicionada ao campo **Atividades** para cada caso secundário adicionado ao caso principal.

Informações relacionadas

Listas de destinatários

Componentes instalados com a Gestão de problemas graves

Vários tipos de componentes são instalados com o recurso de gerenciamento de problemas graves.

Funções instaladas com a Gestão de problemas graves

A Gestão de problemas graves fornece essas funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Contém funções
Gerente de problemas graves [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Usuários com esta função podem: • Criar casos principais • Aprovar ou rejeitar candidatos de caso principal • Adicionar ou remover casos secundários dos casos principais • Adicionar ou remover contas (B2B) ou consumidores afetados (B2C) A função de gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager] contém a função de gerente de problemas principais.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consume • sn_publications_recipients_us • sn_publications_recipients_lis

Propriedades instaladas com a Gestão de problemas graves

A Gestão de problemas graves fornece essas propriedades.

Para acessar essas propriedades, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**.

Nota: Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades da gestão de problemas graves

Propriedade	Descrição
Sincronizar campos de caso primário para secundário sn_customerservice.parent_child_case_sync	Habilite esta propriedade para sincronizar campos de um caso principal ou primário com os casos secundários associados. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
Lista separada por vírgulas de campos sincronizados do caso primário para casos secundários	Especifica a lista de campos a serem sincronizados do caso principal ou primário para os casos secundários associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da gestão de problemas graves

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.case_fields_to_sync	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: prioridade, estado, comentários, work_notes,assigned_to,close_notes,resolution_code • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**
Processa o ANS de forma assíncrona durante a criação e sincronização de casos primários para secundários sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Permite que a gestão de problemas graves processe o ANS de forma assíncrona durante a criação de casos secundários e a sincronização de casos primários para secundários. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades**

Fechar automaticamente os casos de atendimento ao cliente

Casos de atendimento ao cliente no estado **Resolvido** podem ser encerrados automaticamente se os clientes não agirem.

Este recurso usa o fluxo do Flow Designer **de encerramento automático de casos resolvidos**.

Nota: Este fluxo não está ativo por padrão.

O fluxo do Flow Designer **de encerramento automático de casos resolvidos** identifica casos no estado **Resolvido** que estão aguardando uma resposta do cliente e executa as seguintes ações:

- Envia uma notificação de lembrete ao cliente após cinco dias sem resposta de que o caso está com aceitação de solução pendente.
- Encerra o caso e envia uma notificação de lembrete ao cliente após 10 dias de que o caso foi encerrado automaticamente.

As notificações são adicionadas ao campo **Comentários adicionais** no formulário Caso.

O administrador pode habilitar o fluxo **de casos resolvidos de fechamento automático** e configurar o tempo das notificações de lembrete. As configurações padrão incluem duas notificações que são enviadas em 5 dias e 10 dias após a resolução de um caso. O administrador também pode criar notificações adicionais para o fluxo.

O administrador também pode criar uma configuração que permite que o sistema e os agentes excluam casos do fechamento automático.

Como usar o campo Fechar automaticamente no formulário Caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar o campo **Fechar automaticamente** no formulário Caso para excluir casos do fechamento automático. Este campo está oculto por padrão. Para usar este campo, configure o formulário Caso para exibir o campo **Fechar automaticamente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de regras de negócio para fechamento automático

O administrador pode configurar regras de negócio para habilitar ou desabilitar o campo **Fechar automaticamente** no formulário Caso.

Regras para fechamento automático no formulário de caso

Regra de negócio	Descrição
Marcar para fechamento automático	Use esta regra de negócio para configurar quando o sistema define o campo **Fechamento automático** como verdadeiro. A configuração padrão é a seguinte: • O status do caso é Resolvido. • O campo **Requer atenção** no formulário Caso é falso. • O caso não foi escalado. • A conta não é escalonada.
Limpar fechamento automático	Use esta regra de negócio para configurar quando o sistema define automaticamente o campo **Fechamento automático** como falso. Por padrão, o status do caso retorna para **Aberto** se a solução for rejeitada.

Informações relacionadas

Flow Designer

Notificações de casos resolvidos

Os clientes recebem notificações sobre casos resolvidos que são encerrados automaticamente se nenhuma ação for realizada.

Quando um agente propõe uma solução para um caso de atendimento ao cliente, o cliente tem uma janela de tempo para aceitar ou rejeitar a solução. Se o cliente não realizar nenhuma ação dentro desta janela, o caso será encerrado automaticamente.

O administrador do sistema pode definir as configurações das notificações que são enviadas ao cliente. As configurações padrão incluem duas notificações que são enviadas em 5 dias e 10 dias após a resolução de um caso.

- Após 5 dias, o cliente recebe uma mensagem de lembrete sobre o caso resolvido no Portal de atendimento ao cliente: **Este caso está com a aceitação da solução pendente. Ele será encerrado automaticamente se você não realizar nenhuma ação.**
- Se o cliente não realizar nenhuma ação após 10 dias, o sistema fechará automaticamente o caso e adicionará a seguinte mensagem: **Este caso foi encerrado automaticamente.**

Este recurso usa o fluxo do Flow Designer **de encerramento automático de casos resolvidos**. Para obter mais informações, consulte Casos de atendimento ao cliente encerrados automaticamente.

Nota: O fluxo **de casos resolvidos de fechamento automático** não está ativo por padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AdministrarSuporte pós-vendas

Configure a aplicação Contratos e direitos do cliente para permitir a manutenção de contratos de serviço, linhas de contrato e direitos.

Tarefas de administração para Suporte pós-vendas

Tarefa	Descrição
Adicionar listas relacionadas a produtos vendidos e instalar itens-base	Adicione listas relacionadas aos formulários Produto vendido e Item-base de instalação para ver os contratos, itens de linha de contrato e direitos associados.
Adicionar uma lista relacionada de contrato de serviço	Adicione listas relacionadas aos formulários Conta, Consumidor e Residência para ver os contratos associados.

Adicionar listas relacionadas a produtos vendidos e instalar itens-base

Adicione listas relacionadas a Suporte pós-vendas entidades nas páginas de produtos vendidos e itens-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ver os contratos, itens de linha do contrato e direitos associados a um produto vendido ou a um item-base de instalação na mesma página, você deve adicionar as respectivas listas relacionadas manualmente no formulário.

Nota: Você só pode adicionar as listas relacionadas na interface da plataforma. As mesmas configurações são implementadas no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e instale itens-base.

Adicionar a	Procedimento
Produto Vendido	**a.** Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**. **b.** Selecione o produto vendido.
Item-base de instalação	**a.** Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**. **b.** Selecione o item-base de instalação.

2. No menu Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Selecione as seguintes listas relacionadas no menu Disponível e mova-as para o menu **Selecionado** usando a opção **Adicionar** (seta para frente):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contratos de serviços
- Linhas do contrato de serviço
- Direitos de serviço

4. Selecione **Save** (Salvar).
   As listas relacionadas são adicionadas ao formulário Produto vendido ou Item-base de instalação.

Adicionar uma lista relacionada de contrato de serviço

Adicione uma lista relacionada de contrato de serviço às páginas Contas, Consumidores e Residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ver os contratos associados a Contas, Consumidores e Residências, respectivamente, na mesma página, você deve adicionar a lista relacionada manualmente no formulário.

Nota: Você só pode adicionar a lista relacionada na interface da plataforma na exibição do espaço. A mesma configuração é implementada no Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Adicione listas relacionadas a produtos vendidos e instale itens-base.

Adicionar a	Procedimento
Contas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**. **b.** Selecione a conta.
Consumidores	**a.** Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**. **b.** Selecione o consumidor.
Residências	**a.** Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Residências**. **b.** Selecione a residência.

2. No menu Ações adicionais, selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Selecione **Espaço** no campo **Nome de exibição**.
4. Selecione os **Contratos de serviço** no menu **Disponível** e mova para o menu **Selecionado** usando a opção **Adicionar** (seta para frente):
5. Selecione **Save** (Salvar).
   As listas relacionadas são adicionadas ao formulário Produto vendido ou Item-base de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Customer Service Management a outras aplicações

Amplie os recursos de Customer Service Management e conecte-se a outros departamentos para ajudar na resolução de casos, integrando-os a outros aplicativos.

Customer Service Management fornece integrações com as aplicações listadas na tabela a seguir:

Customer Service Management Integrações de aplicações

Etapa	Descrição
Integração com o IT Service Management	Integre-se às aplicações de Gestão de incidentes, problemas, mudanças e solicitações.
Integração com a Gestão de portfólio de serviços	Obtenha visibilidade dos produtos vendidos e das ofertas de serviço associadas com esta integração.
Integração com a Gestão de melhorias contínuas	Obtenha ajuda para definir objetivos, organizar esforços e concluir tarefas.
	Crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos do FSM como um usuário do Customer Service Management.
Integração ao IT Operations Management	Crie casos proativamente a partir de alertas e rastreie os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.
Integração com o Customer Project Management	Use esta integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente.
Integração com Gestão financeira	Aloque, rastreie e obtenha relatórios sobre despesas em sua organização usando esta integração.
Integração com o Adobe Experience Manager	Ofereça uma experiência da Web pré-integrada criada no AEM, incorporando capacidades da Customer Service Management e da Gestão de conhecimento.
Integração com a integração de telefonia e computação (CTI)	Habilite a aplicação Atendimento ao cliente para oferecer suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída com esta integração.
Integração com Microsoft Outlook	Gerencie contatos e casos no Microsoft Outlook usando esta integração.
Integração com Local de trabalho seguro aplicações	Permita que contatos ou consumidores entrem nos locais com segurança e cumpram as políticas de saúde e segurança após emergências e pandemias
Integração com aplicativos de mensagens do consumidor	Permita que os clientes usem sua escolha de aplicativos de mensagens para enviar mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa.
Integração com Otimização de processos	Analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management Integrações de aplicações

Etapa	Descrição
Integração com centrais de contato	Integre ao seu provedor de central de contato como serviço (CCaaS).

Integração com o IT Service Management

Integre Customer Service Management ao IT Service Management, que inclui as aplicações Gestão de incidentes, problemas, mudanças e solicitações. Com essa integração, os usuários podem criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança a partir de casos de atendimento ao cliente e os usuários externos podem visualizar esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

A integração com as aplicações Gestão de serviços fornece a seguinte funcionalidade para usuários internos e externos.

Funções e tarefas do usuário

Usuário	Tarefas
Agentes	• Crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a partir de casos em aberto. • Associar registros existentes de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a casos • Remova os registros associados dos casos.
Agentes e gerentes	• Exiba casos com indicadores relacionados a Gestão de serviços nos painéis do Atendimento ao cliente. • Exibir atualizações para registros associados a um caso. Essas atualizações atualizam automaticamente as anotações de trabalho do caso. • Use as atualizações para registros associados a um caso para se comunicar com os clientes.
Usuários externos	• Exiba registros de problemas, mudanças e solicitações associados a casos dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. • Crie solicitações a partir dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. • Aprove mudanças e solicitações no Portal de atendimento ao cliente. • Exibir artigos de erros conhecidos para um problema relacionado a um caso.

Integração com Gestão de incidentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração com a aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de incidentes a partir de casos ou associem registros de incidentes existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração de CSM com Gestão de incidentes.

Integração com Gestão de problemas

A integração com a aplicação Gestão de problemas permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de problemas a partir de casos ou associem registros de problemas existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração do CSM com a Gestão de problemas.

Integração com Gestão de mudanças

A integração com a aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de mudança a partir de casos ou associem registros de mudança existentes a casos. Para obter mais informações, consulte Integração de CSM com Gestão de mudanças.

Integração com Gestão de solicitações

A integração com a aplicação Gestão de solicitações permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de solicitação a partir de casos ou associem registros de solicitação existentes a casos. Ele também permite que os clientes criem solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações, consulte Integração do CSM com Gestão de solicitações.

Visão geral da integração do CSM com a Gestão de serviços de TI

Customer Service Management O fornece uma integração com as aplicações Gestão de incidentes, problemas, mudanças e solicitações.

Plug-ins

A integraçãoCustomer Service Management com Gestão de serviços requer os seguintes plug-ins:

- Plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm)
- Plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request)

Para obter informações adicionais, consulte Integração ao Gestão de serviços.

Funções

Os plug-ins de integração Gestão de serviços não adicionam funções à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent). Para habilitar os recursos de integração Gestão de serviços, você deve atribuir as funções de integração CSM/ITSM incluídas com a aplicação Gestão de incidentes aos agentes que precisam dessa capacidade. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções de integração CSM/ITSM.

Criação de registros para um caso

Os plug-ins de integração Gestão de serviços adicionam os itens de menu a seguir ao menu Ações adicionais no formulário de caso. Os agentes podem usar esses itens de menu para criar registros para um caso.

- Criar Incidente
- Criar Problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar solicitação
- Criar mudança normal
- Criar Mudança padrão

Nota: Os agentes podem criar ou associar um incidente, problema ou registro de mudança a um caso. Depois que um registro é criado ou associado a um caso, os itens de menu correspondentes não ficam mais disponíveis no menu Ações adicionais.

Para obter mais informações, consulte Criação de registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações no Espaço do agente.

Exibição de registros de incidentes, problemas e mudanças relacionados a um caso

Os plug-ins de integração Gestão de serviços adicionam a seção de formulário Registros relacionados ao formulário Caso. Esta seção inclui os seguintes campos:

- Incidente
- Problema
- Solicitação de Mudança
- Causado pela mudança

Quando um registro de incidente, problema ou mudança é criado a partir de um caso, ou um registro existente é associado a um caso, o número do registro é adicionado ao campo correspondente na seção de formulário Registros relacionados.

Exibição de solicitações relacionadas a um caso

Quando uma solicitação é criada a partir de um caso ou uma solicitação existente é associada a um caso, o número do registro da solicitação é adicionado à lista relacionada **Solicitações** no formulário Caso.

Nota: Os agentes podem criar várias solicitações para um caso.

Widget de lista de registros relacionados para clientes externos

Ao exibir um caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, os usuários externos podem ver outros registros associados ao caso no widget da lista Registros relacionados. Esses registros podem incluir problemas, mudanças e solicitações. Os usuários podem clicar em um registro no widget Registros relacionados para exibir detalhes adicionais em uma janela pop-up.

Nota: Se um caso não tiver registros relacionados, o widget Registros relacionados não aparecerá na página de exibição de casos.

Nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários podem exibir listas de casos e solicitações seguindo um destes procedimentos:

- Clicar em **Minhas listas** no cabeçalho do menu do portal.
- Clicando em **Solicitações** > **Todas as Solicitações** no cabeçalho do menu do portal.

Para obter mais informações, consulte Exibir registros de caso dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar códigos de resolução de caso

Os plug-ins de integração Gestão de serviços fornecem os seguintes códigos de resolução de caso.

Os agentes podem selecionar esses códigos no campo **Código de resolução** na seção **Informações de resolução** no formulário Caso.

- Solucionado – Corrigido ao encerrar PRB relacionado
- Solucionado – Solução alternativa fornecida, baseada em um problema em aberto
- Solucionado – Corrigido com o encerramento da Solicitação de Mudança relacionada
- Solucionado – Corrigido com o encerramento do incidente relacionado
- Solucionado – A solicitação relacionada foi encerrada e concluída

IT Service Management integration and Major Issue Management

O recurso de gestão de problemas graves funciona com a integração do CSM com TI Gestão de serviços da seguinte forma:

- Um gerente de problemas graves com a função itil pode criar registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a partir de um caso principal.
- Quando um candidato a caso principal com um registro associado é aceito como um caso principal:
  - Um novo caso principal é criado e o candidato se torna um secundário do caso principal.
  - As informações de registro relacionadas são copiadas do caso secundário para o caso principal.
  - Para o caso secundário, as opções para criar registros relacionados são removidas do menu Ações adicionais.
  - Para o caso secundário, os campos na seção de formulário Registros relacionados são somente leitura.
  - As atualizações dos registros relacionados aparecem nas anotações de trabalho do caso principal. Essas atualizações são adicionadas ao caso secundário quando os campos são sincronizados do caso principal para o caso secundário.
- Um caso principal e casos secundários podem ter diferentes tipos de registros relacionados. Isso pode acontecer quando um caso existente com um registro de incidente, problema, mudança ou solicitação relacionado é adicionado como secundário de um caso principal. Quando atualizações são feitas no registro relacionado ao caso secundário, as informações sobre a atualização são adicionadas às anotações de trabalho do caso secundário.
- Se um caso principal e casos secundários tiverem o mesmo registro relacionado, as atualizações desse registro serão adicionadas às anotações de trabalho do caso principal. Essas anotações serão copiadas do caso principal para os casos secundários se:
  - A propriedade **sn_customerservice.case_fields_to_sync** está habilitada.
  - O campo na seção de formulário Registros relacionados é adicionado à propriedade **sn_customerservice.case_fields_to_sync**.
- Se um caso principal e casos secundários tiverem diferentes registros relacionados do mesmo tipo, as atualizações dos registros serão copiadas somente para os respectivos casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de CSM com Gestão de incidentes

A integração com a aplicação Gestão de incidentes permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de incidentes a partir de casos ou associem registros de incidentes existentes a casos.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie um incidente a partir de um caso.
- Associe um incidente em aberto existente a um caso.
- Remova um incidente associado de um caso.
- Veja o seguinte nas anotações de trabalho do caso:
  - Mudanças de estado do incidente.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro do incidente.

Nota: Um caso pode ser associado a um incidente. Se um caso já estiver associado a um incidente, o item **Criar incidente** não aparecerá no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com a Gestão de incidentes requer o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem incidentes para casos de atendimento ao cliente.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções de integração CSM/ITSM.

Determinar a prioridade, o impacto e a urgência do incidente

Ao criar um incidente a partir de um caso:

- Se a pesquisa de dados do incidente estiver ativa, o sistema copiará a prioridade do caso para a prioridade do incidente e calculará o impacto e a urgência do incidente com base na tabela Pesquisa de dados prioritários [dl_u_priority].
- Se a pesquisa de dados de incidentes estiver inativa, o sistema usará estas configurações padrão para os campos de incidentes:
  - Prioridade: 5 - Planejamento
  - Impacto: 3 - Baixo
  - Urgência: 3 - Baixa

Sincronização de dados entre o incidente e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas do incidente para o caso quando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado do incidente muda. Se o estado do incidente mudar para Em espera, o motivo da espera será copiado para as anotações de trabalho do caso.
- O incidente foi resolvido ou encerrado. As anotações de resolução do incidente e o código de resolução são copiados nas anotações de trabalho do caso.
- Comentários adicionais são adicionados ao incidente.

Nota: Quando um incidente é criado ou um incidente existente é associado a um caso, a notificação do incidente é suprimida se o solicitante for um usuário externo (contato ou consumidor).

Integração do CSM com a Gestão de problemas

A integração com a aplicação Gestão de problemas permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de problemas a partir de casos ou associem registros de problemas existentes a casos.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie um problema a partir de um caso.
- Associe um problema em aberto existente a um caso.
- Remover um problema associado de um caso.
- Exibir mudanças de estado do problema nas anotações de trabalho do caso.

Nota: Um caso pode ser associado a um problema. Se um caso já estiver associado a um problema, o item **Criar problema** não aparecerá no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com Gestão de problemas requer o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem problemas para casos de atendimento ao cliente.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções de integração CSM/ITSM.

Sincronização de dados entre o problema e o caso

Com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid ativado, os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as seguintes informações nas anotações de trabalho do caso:

- Quando o estado de um problema relacionado é atualizado, o texto da anotação de trabalho inclui um link para o problema.
- Quando **a solução alternativa de comunicação** é selecionada no problema relacionado, o texto da solução alternativa é copiado para as anotações de trabalho do caso.
- Quando **Comunicar correção** é selecionado no problema relacionado, o texto de correção é copiado para as anotações de trabalho do caso.
- Quando o problema é resolvido ou encerrado com um código de resolução específico:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado é Encerrado e o Código de resolução é Cancelado. O texto do motivo do cancelamento é copiado nas anotações de trabalho do caso.
- O estado for Encerrado e o Código de resolução for Risco aceito, as anotações de causa, o motivo do risco aceito e as anotações de correção serão copiadas para as anotações de trabalho do caso.
- O estado é Resolvido e o Código de resolução é Correção aplicada, as Anotações de causa e as Anotações de correção são copiadas para as anotações de trabalho do caso.
- O estado for Fechado e o Código de resolução for Correção aplicada, as Anotações de causa e as Anotações de correção serão copiadas para as anotações de trabalho do caso.

Com o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - Madrid - integração de conhecimento ativado, o agente de atendimento ao cliente pode exibir informações nas anotações de trabalho do caso quando um artigo de erro conhecido é criado para ou associado a um problema relacionado. A anotação de trabalho inclui um link para o artigo.

Integração de CSM com Gestão de mudanças

A integração com a aplicação Gestão de mudanças permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de mudança a partir de casos ou associem registros de mudança existentes a casos.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem executar as seguintes tarefas:

- Crie uma mudança a partir de um caso.
- Associe uma mudança em aberto existente a um caso.
- Remova uma mudança associada de um caso.
- Exiba as seguintes informações nas anotações de trabalho do caso:
  - Mudanças de estado para o registro de mudança.
  - Comentários adicionais adicionados ao registro de mudança.

Nota: Um caso pode ser associado a uma mudança. Se um caso já estiver associado a uma mudança, as opções **Criar mudança normal** e **Criar mudança padrão** não serão exibidas no menu Ações adicionais.

Plug-ins

A integração com Gestão de mudanças requer o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem mudanças para casos de atendimento ao cliente.

- sn_change_read
- sn_change_write

Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções de integração CSM/ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizando dados entre a mudança e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas da mudança para o caso quando:

- O estado da mudança ou o tipo de mudança é atualizado.
- Comentários adicionais são adicionados ao registro de mudança.
- Quando a mudança associada a um caso é colocada em espera, as anotações de trabalho são atualizadas com o motivo da espera.
- Quando uma espera na mudança associada a um caso é removida, as anotações de trabalho no caso são atualizadas.
- Quando a mudança é resolvida ou encerrada.

Listas relacionadas ao formulário de mudança

A integração com a aplicação Gestão de mudanças adiciona as seguintes listas relacionadas ao formulário de mudança:

- Casos Fixados por Mudança
- Casos Causados por Mudança

Comportamento do produtor de registro de mudança padrão

Quando um produtor de registro para uma mudança padrão ou mudança normal é criado e exposto aos agentes de atendimento ao cliente dos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor:

- O produtor de registro só aparece no portal depois de clicar na ação de IU **Criar solicitação**.
- O produtor de registro não aparece como parte dos itens do catálogo de Mudança padrão.
- Se o agente optar por criar uma Mudança padrão a partir do produtor de registro normal, a Mudança padrão será criada, mas o registro de mudança não será vinculado ao caso.

Integração do CSM com Gestão de solicitações

A integração com a aplicação Gestão de solicitações permite que os agentes de atendimento ao cliente criem registros de solicitação a partir de casos ou associem registros de solicitação existentes a casos. Ele também permite que os clientes criem solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Com essa integração, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Crie uma ou mais solicitações em nome de um cliente a partir de um caso de atendimento ao cliente existente.
- Associe uma solicitação existente a um caso.
- Remova uma solicitação associada de um caso.
- Exiba uma lista de solicitações associadas a um caso na lista relacionada **Solicitações**.
- Veja o seguinte nas anotações de trabalho do caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitar mudanças de estado.
- Comentários adicionais adicionados ao registro do item da solicitação.

Nota: Ao criar uma solicitação a partir de um caso, se o agente escolher um item do catálogo que esteja usando o carrinho v1 (o campo use_sc_layout não será verificado), o caso não será definido como primário da solicitação.

Plug-ins

A integração com a Gestão de solicitações requer o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Funções

As funções a seguir permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem solicitações para casos de atendimento ao cliente.

- sn_request_read
- sn_request_write

Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções de integração CSM/ITSM.

Habilitação da ação de IU Criar solicitação para tipos de caso

Para habilitar a ação de IU **Criar solicitação** para uma tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso [sn_customerservice_case], adicione uma entrada para o tipo de caso à tabela Mapeamento primário de solicitação [request_parent_mapping]. Para obter mais informações, consulte Habilitação da ação de IU Criar solicitação para tipos de caso.

Sincronização de dados entre a solicitação e o caso

As anotações de trabalho são sincronizadas da solicitação para o caso quando:

- O estado da solicitação muda.
- A solicitação está fechada.
- Comentários adicionais são adicionados à solicitação.

Nota: Quando uma solicitação é encerrada, o caso não é movido automaticamente para a solução proposta.

Como se comunicar com o solicitante

O executante da tarefa pode se comunicar com o solicitante se informações adicionais forem necessárias. Use o campo **Comentários adicionais** na solicitação para se comunicar com o solicitante por meio do caso. As informações adicionadas ao campo **Comentários adicionais** na solicitação são sincronizadas com as anotações de trabalho do caso.

Se o caso for o primário da solicitação, as notificações para o solicitante serão suprimidas quando comentários adicionais forem adicionados à solicitação pelo executante.

Informações relacionadas

Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Criar um registro de solicitação no Espaço do agente

Criar uma solicitação a partir dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Catálogo de serviços com os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Usuários com a função de administrador de cliente (sn_customerservice.customer_admin) podem associar um portal a um catálogo de serviços.

As seguintes páginas do catálogo e widgets são fornecidos como parte da integração do Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações.

Para obter mais informações, consulte Associar um portal a um catálogo .

Página do catálogo do CSM

A página Catálogo do CSM é a página de exibição dos itens do catálogo nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Esta página serve como página principal para qualquer item do catálogo de serviços exposto em um portal do CSM. Todos os itens da solicitação expostos nos portais do CSM são itens do catálogo de serviços ou produtores de registro do catálogo de serviços. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir esta página.

- ID da página: csm_sc_cat_item
- Nome da atualização: sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Disponível para funções: snc_internal, snc_external

Widget de item do catálogo do CSM

Este widget lida com a lógica de redirecionamento no envio do item do catálogo e incorpora o widget de item do catálogo padrão. Este widget escuta o evento **$sp.sc_cat_item.submitted**. No envio de um item do catálogo, ele lida com a lógica de redirecionamento do portal com base no page_id e na URL do portal do catálogo. Quando não há primário definido na tabela Solicitações (sc_request), o URL é redirecionado para a página de tíquete padrão do portal de serviços. Se um produtor de registro tiver um URL de redirecionamento, este widget usará o URL de redirecionamento do produtor de registro em vez de redirecionar para a página de tíquete.

- ID do widget: csm-sc-cat-item
- Nome da atualização: sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Disponível para funções: snc_internal, snc_external

Mapa de rota de página

É importante configurar um mapa de rota de página para todos os novos Portais de serviços para lidar com o redirecionamento para a página de tíquete de caso. O redirecionamento é baseado na lógica descrita no widget Item do catálogo do CSM.

- Mapa de rotas da página de item do catálogo do CSM: para o Portal de atendimento ao cliente, este mapa de rotas de página roteia o redirecionamento de URL da página sc_cat_item para a página csm_sc_cat_item.
- Mapa de rotas da página de item do catálogo CSP: para o Portal de atendimento ao consumidor, este mapa de rotas de página roteia o redirecionamento de URL da página sc_cat_item para a página csm_sc_cat_item.

Configurações do portal para itens do catálogo

Depois que os itens do catálogo são definidos, a visibilidade do botão **Enviar/Adicionar ao carrinho** pode ser controlada navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogo > **Gerenciar Itens**, selecionando o item desejado e habilitando ou desabilitando os campos na seção de formulário Configurações do portal.

Campos de configurações do Portal de itens de manutenção

Campo	Descrição
Método de solicitação	Selecione Solicitar, Solicitar ou Enviar como o tipo de item do catálogo.
Ocultar "Adicionar ao carrinho"	Habilite se o botão **Adicionar ao carrinho** deve ser desabilitado para o item do catálogo. **Nota:** No momento, o botão **Adicionar ao carrinho** não é compatível com o Portal de atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor.
Ocultar quantidade	Habilite se a **Quantidade** do item do catálogo deve ser ocultada.
Ocultar tempo de entrega	Habilite se o **Tempo de Entrega** do item do catálogo deve ser oculto.
Ocultar "Adicionar à Lista de Desejos"	Habilite se o botão **Adicionar à Lista de Desejos** do item do catálogo deve ser oculto.
Ocultar anexo	Habilite se o anexo do item do catálogo deve ser oculto.

Pontos de extensão para integração de CSM com IT Service Management

Use os pontos de extensão disponíveis com a integração do CSM ao IT Service Management para estender a funcionalidade da sua aplicação.

Os pontos de extensão permitem estender a funcionalidade de uma aplicação e integrar personalizações sem alterar o código da aplicação. Pontos de extensão são armazenados na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point].

Usando um ponto de extensão para mapear o campo de Incidente

Os clientes podem criar a lógica para mapear o campo de **Incidente** usando o ponto de extensão *sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations*.

Para obter mais informações sobre como mapear campos, consulte o artigo Como mapear ou copiar valores de campos de caso para incidente ao usar a integração do CSM com a Gestão de incidentes [KB0817494] no HI Base de conhecimento.

Usando um ponto de extensão para mapear o campo Problema

Os clientes podem criar a lógica para mapear o campo **Problema** usando o ponto de extensão *sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando um ponto de extensão para mapear o campo de solicitação de mudança

O plug-in Atendimento ao cliente com Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) adiciona o ponto de extensão *CSMChangeIntegrations*, que expõe APIs genéricas que são usadas para integração de caso para mudança.

Nota: O ponto de extensão *CSMChangeIntegrations* é somente leitura. Para modificar este ponto de extensão, entre em contato com o Suporte ao cliente da ServiceNow.

O plug-in Customer Service with Service Management também adiciona uma implementação do ponto de extensão *CSMChangeIntegrations*. Esta implementação pode ser modificada e desativada. No entanto, isso não é recomendado.

Se for necessário modificar as APIs no ponto de extensão *CSMChangeIntegrations*, o administrador do sistema poderá:

- Crie uma implementação de um ponto de extensão.
- Faça as mudanças necessárias na implementação.
- Atualize a ordem da implementação para um número menor. O sistema executa a implementação com o número de ordem mais baixo.

Nota: Os nomes de API usados na implementação devem permanecer os mesmos, caso contrário, o ponto de extensão não poderá identificar a implementação, causando um erro.

Por exemplo, o ponto de extensão *CSMChangeIntegrations* inclui a seguinte API *copyFieldsFromCaseToChange* para criar uma mudança a partir de um registro de caso.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Para modificar esta API, crie uma implementação do ponto de extensão e faça as mudanças desejadas sem alterar o nome da API.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Usando um ponto de extensão para mapear o campo Solicitação

Os clientes podem criar a lógica para mapear o campo **Solicitação** usando o ponto de extensão *sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando um ponto de extensão para aprovar mudanças e solicitações do Portal de atendimento ao cliente

Este recurso inclui um ponto de extensão que pode ser usado para configurar entidades de aprovação: **global.CSMApprovalsManagement**. Use este ponto de extensão para estender a funcionalidade de aprovação a qualquer outra entidade, como um problema.

Informações relacionadas

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Como configurar a integração do CSM com o IT Service Management

Integre Customer Service Management ao IT Service Management, que inclui as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças. Com essa integração, os usuários podem criar registros de solicitação, incidente, problema e mudança a partir de casos de atendimento ao cliente. Usuários externos podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Tarefas de configuração do IT Service Management

Tarefa	Descrição
Integre ao IT Service Management usando a Configuração assistida	Use a Configuração assistida para integrar o CSM ao IT Service Management.
Ativar Customer Service Management com a Gestão de serviços	Ative o plug-in CSM with Gestão de serviços (com.sn_cs_sm) para habilitar a integração das seguintes aplicações: • Gestão de incidentes • Gestão de problemas • Gestão de mudanças
Ativar Customer Service Management com a Gestão de solicitações	Ative o CSM com o plug-in Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request) para usar a integração com a aplicação Gestão de solicitações.
Atribuição de funções de integração CSM/ITSM	Atribua as funções necessárias aos agentes e gerentes de atendimento ao cliente que criarão os registros de solicitação, incidente, problema e mudança a partir dos casos de atendimento ao cliente.
Permitir que clientes externos acessem registros de problemas, mudanças e solicitações	Atribua controles de acesso (ACLs) às funções de usuário externo para fornecer visibilidade aos registros de solicitação, problema e mudança relacionados ao caso dos Portais de atendimento ao cliente e consumidor.
Permitir que clientes externos criem solicitações	Atribua funções a clientes externos que os habilitem a criar solicitações.
Permitir que clientes externos aprovem solicitações e mudanças	Permitir que clientes externos aprovem mudanças e solicitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do IT Service Management

Tarefa	Descrição
	• Adicione usuários externos a grupos de aprovação ou atribua funções para usuários de aprovação. • Adicione as ACLs necessárias à função snc_external para a seguinte tabela: ◦ Solicitação de mudança (change_request) ◦ Solicitação (sc_request) ◦ Item da solicitação (sc_req_item)
Habilitar a ação de IU Criar solicitação para tipos de caso	Habilite a ação de IU **Criar solicitação** para tabelas de tipo de caso que estendem a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Integre ao IT Service Management usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida para integrar Customer Service Management com as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a integração com as aplicações Solicitação, Incidente, Problema e Gestão de mudanças, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você no processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, clique em **Introdução**.
3. Na categoria Integração com Gestão de serviços, clique em **Introdução**.
   A página Integração com Gestão de serviços é aberta com uma lista de tarefas para ativar plug-ins e atribuir funções.
4. Para executar uma tarefa, clique em **Configurar**.
   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Ativar Customer Service Management com a Gestão de serviços

Ative o plug-in CSM with Gestão de serviços para usar a integração com a Gestão de serviços.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao IT Service Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm).
3. Clique em **Ativar**.

Ativar Customer Service Management com a Gestão de solicitações

Ative o CSM com o plug-in Gestão de solicitações para usar a integração com a Gestão de solicitações.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao IT Service Management usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).
3. Clique em **Ativar**.

Atribuição de funções de integração CSM/ITSM

Para habilitar os recursos de integração da Gestão de serviços, atribua as funções de integração CSM/ITSM que estão incluídas na aplicação Gestão de incidentes.

Os plug-ins de integração da Gestão de serviços não adicionam funções à função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent). Para habilitar os recursos de integração da Gestão de serviços, você deve atribuir as funções de integração CSM/ITSM incluídas com a aplicação Gestão de incidentes.

- Atribua funções a agentes usando a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao IT Service Management usando a Configuração assistida.
- Atribua funções a agentes usando o recurso de administração de usuários *Now Platform* . Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Funções de integração CSM/ITSM

Vários tipos de funções estão disponíveis com a integração do CSM ao ITSM.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Essas funções permitem que os agentes de atendimento ao cliente exibam e criem registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações para casos de atendimento ao cliente.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_incident_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem:	• dependency_views • workspace_agent • view_changer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Exiba informações sobre um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de incidente existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente.	• sn_comm_management.comm_plan_view • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_incident_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de incidente para um caso de serviços ao cliente. • Associe um registro de incidente existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de incidente associado a um caso de atendimento ao cliente.	sn_incident_read
sn_problem_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Exiba informações sobre um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de problema existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem:	sn_problem_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Crie um registro de problema para um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de problema existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de problema associado a um caso de atendimento ao cliente.	
sn_change_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Exiba informações sobre um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente. • Associe um registro de mudança existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
sn_change_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem: • Crie um registro de mudança para um caso de serviços ao cliente. • Associe um registro de mudança existente a um caso de atendimento ao cliente. • Remova um registro de mudança associado a um caso de atendimento ao cliente.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem exibir informações	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração CSM/ITSM para agentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	sobre registros de solicitação associados a um caso de atendimento ao cliente na lista relacionada **Solicitações**.	
sn_request_write	Os agentes de atendimento ao cliente com esta função podem criar registros de solicitação para casos de atendimento ao cliente.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

Funções de integração CSM/ITSM para clientes externos

Essas funções permitem que os clientes externos realizem as seguintes ações:

- Exiba e crie registros de solicitação nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
- Aprove mudanças e solicitações no Portal de atendimento ao cliente.

Funções de integração CSM/ITSM para clientes externos

Função	Ações
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para si mesmo, para outros contatos da mesma conta ou para contas secundárias. • Exibir os detalhes da solicitação.
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Criar solicitações para si próprios (se eles também tiverem a função de cliente). • Crie solicitações em nome das contas com as quais eles estabeleceram relacionamentos. • Exibir casos e solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de integração CSM/ITSM para clientes externos

Função	Ações
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações para si ou para outros contatos da mesma conta. • Exibir os detalhes da solicitação.
Cliente [sn_customerservice.customer]	Usuários com esta função podem: • Crie uma solicitação. • Exibir os detalhes da solicitação.
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Usuários com esta função podem: • Pesquise o catálogo de serviços e os itens do catálogo e faça uma seleção. • Crie solicitações em nome de clientes. • Adicione a conta e as informações de contato dos clientes. • Exiba os detalhes do caso e a solicitação relacionada.

Permitir que clientes externos acessem registros de problemas, mudanças e solicitações

Com acesso a registros de problemas, mudanças e solicitações, os clientes externos podem exibir esses registros associados aos casos de atendimento ao cliente nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função snc_internal ou snc_external e com acesso de leitura ao problema relacionado, mudança e registros de solicitação podem exibir esses registros nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Depois de fazer login, os usuários podem:

- Selecione um caso e exiba os registros relacionados a esse caso no widget Registros relacionados ao caso.
- Selecione um registro no widget Registros relacionados ao caso para abrir os detalhes do registro no widget Campos de tíquete.

Nota: A lista Registros relacionados mostrará dados somente se o usuário conectado tiver acesso para exibir os registros relacionados.

Clientes, parceiros de clientes e usuários internos com a função de contato do proxy (sn_customerservice.proxy_contact) também podem criar solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Criação de casos como um contato de proxy.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os clientes também podem exibir artigos de erros conhecidos para um problema relacionado a um caso. Estes artigos são exibidos:

- Se houver um artigo do KE presente para o registro do problema. Se houver vários artigos associados ao problema, o cliente terá acesso ao artigo primário. Se não houver artigos, o cliente não verá o link.
- Se o cliente tiver acesso ao artigo do KE.

Procedimento

1. Forneça acesso a registros de problemas, mudanças e solicitações configurando ACLs para a função snc_external.
   Este acesso não é fornecido pronto para uso. Você deve adicionar essas ACLs à função de usuário snc_external com base no acesso ao caso. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

   Nota: As ACLs existentes nos registros de problema, mudança e solicitação podem afetar a visibilidade para usuários externos.

2. Configure o widget Registros relacionados a casos.
   Por padrão, este widget é exibido para usuários com as funções snc_internal e snc_external. Para obter mais informações, consulte Widgets do Portal de serviços .
3. Defina as exibições dos registros de problema, mudança e solicitação e selecione os campos que estão visíveis para os clientes externos.
   Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições .

   Nota: Para o Portal de atendimento ao consumidor, você pode definir exibições e selecionar campos para registros de problemas e mudanças. Os registros de solicitação exibem um conjunto padrão de campos no widget Campos de tíquete.

Widget da lista de registros relacionados

Ao exibir um caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, os usuários externos podem ver outros registros associados ao caso no widget da lista Registros relacionados.

Esses registros podem incluir problemas, mudanças e solicitações. Os usuários podem selecionar um registro no widget Registros relacionados para exibir detalhes adicionais em uma janela pop-up.

Registros de solicitação

Para registros de solicitação, os usuários podem:

- Expanda ou recolha uma solicitação e exiba uma lista dos itens associados a ela.
- Selecione um item nesta lista para ver informações adicionais, incluindo o estado do item solicitado.

Nota: Se um caso não tiver registros relacionados, o widget Registros relacionados não aparecerá na página de exibição de casos.

Nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor, os usuários podem exibir listas de casos e solicitações seguindo um destes procedimentos:

- Selecionar **Minhas listas** no cabeçalho do menu do portal.
- Selecionando **Solicitações** > **Todas as Solicitações** no cabeçalho do menu do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página de exibição de lista inclui um filtro **Minhas listas** com as seguintes opções:

- **Todos**: exibe todos os registros de casos e solicitações.
- **Ação necessária**: exibe os casos no estado **Resolvido** que estão aguardando uma resposta do cliente.
- **Meus problemas**: exibe os casos que não foram iniciados como uma solicitação.
- **Minhas solicitações**: exibe os casos que foram criados como uma solicitação.

Permitir que clientes externos criem solicitações

Permita que seus clientes externos criem e rastreiem solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada solicitação enviada gera um caso, com o registro de solicitação associado a esse caso. Os agentes de atendimento ao cliente também podem criar solicitações em nome de contatos e consumidores.

Nota: Este recurso requer a ativação do plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Procedimento

Configure o formulário Caso para exibir o campo **Iniciado como solicitação**.
Quando uma solicitação é criada no portal, o sistema cria um caso para a solicitação e define este campo como verdadeiro.

Nota: O campo **Iniciado como solicitação** é somente leitura para todos os usuários.

Informações relacionadas

Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Solicitar um item ou serviço do Portal de atendimento ao cliente

Permitir que clientes externos aprovem solicitações e mudanças

Permita que seus clientes externos aprovem mudanças e solicitem registros relacionados a casos de atendimento ao cliente no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mudanças e solicitações relacionadas a um caso normalmente exigem a aprovação do usuário final antes que as tarefas possam ser concluídas. As tarefas podem ser iniciadas por clientes e por usuários externos. Por exemplo:

- Um cliente cria uma mudança para aplicar um patch. Esta mudança requer aprovação do contato antes que o patch possa ser aplicado.
- Um contato solicita um item do catálogo do Portal de atendimento ao cliente. Esta solicitação requer a aprovação de outro funcionário na organização do contato antes que a solicitação possa ser atendida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use este recurso para enviar solicitações de aprovação e permitir que clientes externos com a função snc_external aprovem essas solicitações como parte do fluxo de trabalho de aprovação de tarefa. No Portal de atendimento ao cliente, os clientes externos podem:

- Exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança.
- Exibir os detalhes dos itens solicitados em um registro de solicitação.
- Exiba o status de uma solicitação ou solicitação de mudança no widget Registros relacionados.

Importante: A aprovação de solicitações e mudanças requer a função approver_user, que é uma função licenciada. Para obter mais informações, consulte KB0716592 .

Procedimento

1. Adicione usuários externos a grupos de aprovação ou atribua funções a usuários de aprovação para ver os registros de aprovação no Portal de atendimento ao cliente.
2. Adicione as ACLs necessárias à função snc_external para as tabelas a seguir.
   - Solicitação de mudança (change_request)
   - Solicitação (sc_request)
   - Item da solicitação (sc_req_item)

   Nota: A função sn_esm_user fornece acesso aos registros de aprovação em que o usuário conectado é o aprovador e permite que o usuário conectado aprove ou rejeite a solicitação de aprovação. As funções de solicitante do Customer Service Management (incluindo as funções de contato do cliente, contato do parceiro, administrador do cliente e administrador do parceiro) contêm a função sn_esm_user, que permite que essas funções executem as ações de aprovação e.

Habilitar a ação de IU Criar solicitação para tipos de caso

Habilite a ação de IU **Criar solicitação** para tabelas de tipo de caso que estendem a tabela Caso [sn_customerservice_case].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar a ação de IU **Criar solicitação** para uma tabela de tipo de caso que estende a tabela Caso, adicione uma entrada para o tipo de caso à tabela Mapeamento primário de solicitação [request_parent_mapping].

Quando um agente cria uma solicitação para um caso na tabela de tipo de caso, o sistema adiciona a solicitação à guia Solicitações no registro de caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela Mapeamento primário de solicitação [request_parent_mapping].
3. Selecione o link relacionado Mostrar lista para abrir a exibição de lista da tabela.
4. Selecione **Novo** para criar uma entrada para a tabela de tipo de caso.
5. Preencha os campos a seguir no registro Solicitar mapeamento primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Insira um nome para a entrada no campo **Nome**.

b. Selecione a tabela de tipo de caso no campo **Tabela primária**.

c. No campo **Solicitação primária**, selecione Primário.

d. No campo **Solicitante primário**, selecione Contato.

6. Selecione **Enviar**.

Criação de registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações no Espaço do agente

Como agentes de atendimento ao cliente, crie registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a partir de casos em aberto no Espaço do agente.

Criar um registro de incidente no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de incidente a partir de um caso ou associe um incidente existente a um caso no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Criar incidente**.
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro do incidente:

Mapeamento de caso para campo de incidente

Campos de caso	Campos de incidente
Descrição resumida	Descrição resumida
Impacto padrão	Impacto em
Urgência	Urgência
Contato	Solicitante
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração

Nota: Você pode alterar manualmente o impacto e a urgência do incidente para valores diferentes no registro do incidente, conforme necessário.

Resultados

As informações sobre o incidente são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número do incidente é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- O incidente é adicionado ao campo **Incidente** na seção de formulário **Registros relacionados** no formulário de caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada de casos do cliente no registro de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o caso tiver um registro de Problema, Solicitação de Mudança ou Causado por Mudança associado, essas informações também serão copiadas para o registro de incidente.
- O domínio do incidente é mapeado para o domínio do caso.

Criar um registro de problema no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de problema a partir de um caso ou associe um problema existente a um caso no Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e escolha **Criar problema**.
   As informações a seguir são copiadas do caso para o registro de Problema:

Mapeamento de campo de caso para problema

Campos de caso	Campos de problema
Descrição resumida	Declaração do problema
Impacto em	Impacto em
Urgência	Urgência
Prioridade	Prioridade
Empresa	Empresa
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração (se estiver em branco no caso, o agente poderá atualizar manualmente no registro do problema)
sys_id do caso	Relatado pela primeira vez por

Nota: Você pode alterar manualmente o impacto e a urgência do problema para valores diferentes no registro de problema, conforme necessário.

Resultados
As informações sobre o problema são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número do problema é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- O problema é adicionado ao campo **Problema** na seção de formulário **Registros relacionados** no formulário de caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro de Problema.
- O domínio do problema é mapeado para o domínio do caso.

Criar um registro de mudança normal no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de mudança normal a partir de um caso ou associe uma mudança normal existente a um caso no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento
1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e selecione **Criar mudança normal**.
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro de mudança:

Campos de registro de mudança normal

Campos de caso	Alterar campos
Descrição resumida	Descrição resumida
Descrição	Descrição
Impacto em	Impacto em
Urgência	Urgência
Prioridade	Prioridade
Empresa	Empresa
Contato	Solicitante
Item de configuração (se disponível)	Item de configuração **Nota:** O gerenciador de mudanças pode atualizar o item de configuração no registro de mudança. Se o item de configuração não estiver disponível, o agente também poderá atualizar manualmente essas informações.

Nota: Você pode alterar manualmente o impacto e a urgência da mudança para valores diferentes no registro de mudança, conforme necessário.

Valores padrão são adicionados aos seguintes campos no registro de mudança:

- **Tipo**: normal
- **Estado**: Novo
- **Categoria**: outro
- **Risco**: Moderado

Resultados
As informações sobre a mudança são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número de mudança é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- A mudança é adicionada ao campo **Solicitação de mudança** na seção de formulário **Registros relacionados** no formulário de caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada Casos do cliente no registro de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O campo **Solicitado por** no registro de mudança é atualizado com o agente de caso.
- O domínio da mudança é mapeado para o domínio do caso.

Criar um registro de mudança padrão no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de mudança padrão a partir de um caso ou associe uma mudança padrão existente a um caso no Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e escolha **Criar mudança padrão**.
   O registro de mudança padrão é criado usando o modelo Mudança padrão, que é definido no catálogo Mudança padrão. O mapeamento de dados é criado a partir do modelo; nenhum dado é copiado do caso para o registro de mudança.

Criar um registro de solicitação no Espaço do agente

Como agente de atendimento ao cliente, crie um registro de solicitação a partir de um caso ou associe uma solicitação existente a um caso no Espaço do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Mais ações (•••) e escolha **Criar solicitação**.
   As seguintes informações são copiadas do caso para o registro de solicitação:

Caso para solicitar mapeamento de campo

Campos de caso	Campos de solicitação
Descrição resumida	Descrição resumida
Contato	Contato

Nota: Você pode alterar manualmente o impacto e a urgência da solicitação para valores diferentes no registro de solicitação, conforme necessário.

Resultados
As informações sobre o incidente são adicionadas da seguinte forma:

- Uma atualização com o número da solicitação é adicionada às anotações de trabalho do caso.
- A solicitação é associada ao caso e adicionada à lista relacionada **Solicitações** no formulário Caso.
- O número do caso é adicionado à lista relacionada de casos do cliente no registro da solicitação.
- O domínio da solicitação é mapeado para o domínio do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma solicitação a partir dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Como clientes, você pode criar e enviar solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. O processo de solicitação está integrado ao Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Criar uma solicitação dos portais de atendimento ao cliente e consumidor requer a ativação do plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador do sistema forneça aos clientes externos acesso para solicitar registros.

Parceiros, administradores de parceiros e contatos de proxy podem enviar solicitações em nome de outras contas ou contatos com a adição do seguinte conjunto de variáveis aos itens do catálogo desejados: **csm_request_variable_set**. Este conjunto de variáveis adiciona os campos **Conta** e **Contato**. Para obter mais informações, consulte Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços .

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos para criar uma solicitação:
   - Clique no link **Solicitar algo** na página principal do portal.
   - Clique em **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do menu do portal.
2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis.
3. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   As seguintes informações são copiadas da solicitação para o caso:

Solicitação para mapeamento de campo de caso

Campos de solicitação	Campos de caso
Descrição resumida	Descrição resumida
Solicitado para	Contato
Conta	Conta

Resultados

- Um novo caso é criado, que se torna o primário da solicitação. Uma solicitação está associada a um caso e uma solicitação contém um item.
- O caso é usado como referência para o cliente, que pode ver o status da solicitação e as atualizações do caso no Portal de atendimento ao cliente.
- Todos os casos associados a uma solicitação aparecem no registro de solicitação na lista relacionada **Casos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com a Gestão de portfólio de serviços

Integre Customer Service Management à aplicação Gestão de portfólio de serviços (SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao cliente e responsáveis pelo serviço visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço associadas.

O uso da integração entre Customer Service Management e Gestão de portfólio de serviços tem os seguintes benefícios:

- Aumente a produtividade do agente de atendimento ao cliente: capacite os agentes de atendimento ao cliente a exibir rapidamente as ofertas de serviço e as definições associadas aos produtos vendidos.

- Aumente a produtividade do responsável pelo serviço: capacite os responsáveis pelo serviço a identificar rapidamente os clientes inscritos nos serviços.

A integração Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços pode ser usada das seguintes maneiras.

1. Os gerentes de atendimento ao cliente podem associar ofertas de serviço a modelos de produto. Para obter mais detalhes, consulte Associar serviços a modelos de produto
2. Os gerentes de atendimento ao cliente podem associar ofertas de serviço a produtos vendidos. Para obter mais detalhes, consulte Associar ofertas de serviço a produtos vendidos
3. Os responsáveis pelo serviço podem exibir as ofertas de serviço e quais clientes as assinaram.
4. Os agentes de atendimento ao cliente podem visualizar quais ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos afetados por um problema. Eles também podem ver os compromissos de serviço e a disponibilidade. Para obter mais detalhes, consulte Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Informações de ativação

Ative o plug-in a seguir.

Nome	Descrição
CSM com Gestão de portfólio de serviços (SPM) [sn_csm_spm]	Habilita a integração com a aplicação Gestão de portfólio de serviços (SPM). Essa integração oferece aos gerentes de atendimento ao cliente, aos agentes de atendimento ao cliente e aos responsáveis pelo serviço visibilidade sobre os produtos vendidos e suas ofertas de serviço.

Funções

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para a integração da aplicação Gestão de portfólio de serviços (SPM)

Função	Descrição
service_editor	Atribua esta função a gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem atualizar as ofertas de serviço que possuem.
portfolio_admin	Atribua esta função a gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem associar ofertas de serviço a um modelo de produto.

Integre ao Gestão de portfólio de serviços usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida para integrar Customer Service Management com a aplicação Gestão de portfólio de serviços (SPM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar a integração com Gestão de portfólio de serviços, use a configuração assistida do Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Na página Introdução da configuração assistida, selecione **Introdução**
3. Na categoria Integração com Gestão de portfólio de serviços (SPM), exiba a lista de tarefas para configurar o recurso.

Tarefas de configuração do Gestão de portfólio de serviços

Tarefa	Descrição
Ativar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços	Ative o plug-in CSM with Gestão de portfólio de serviços (SPM) para usar a integração com Gestão de portfólio de serviços.
Configurar exibições de formulário	Configure o layout do formulário e as listas relacionadas aos formulários Produto vendido, Caso, Conta e Oferta de serviço. A configuração fornece aos usuários informações sobre quais ofertas de serviço estão associadas a cada produto vendido.
Atribuir funções	Atribua as funções necessárias aos gerentes de atendimento ao cliente com base nas funções e responsabilidades existentes da sua organização.

4. Para executar uma tarefa, selecione **Configurar**.

   Este botão abre a página em sua instância em que a configuração foi concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Gestão de portfólio de serviços

Ativar Customer Service Management com Gestão de portfólio de serviços

Ative o plug-in CSM with Gestão de portfólio de serviços (SPM) para usar a integração com Gestão de portfólio de serviços.

Antes de Iniciar

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Gestão de portfólio de serviços usando a Configuração assistida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in sn_csm_spm.
3. Clique em **Ativar**.

Configurar exibições de formulário para integração Gestão de portfólio de serviços

Configure o layout do formulário e as listas relacionadas aos formulários Produto vendido, Caso, Conta e Oferta de serviço para fornecer aos usuários a visibilidade correta sobre quais ofertas de serviço estão associadas a quais produtos vendidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Gestão de portfólio de serviços usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Navegue até **Atendimento ao cliente**.
2. Adicione os seguintes campos a formulários e listas relacionadas, conforme necessário.

Configurar exibições de formulário

Formulário	Procedimento
Oferta de serviços	Adicione a lista relacionada **Adicionar os produtos vendidos** para fornecer aos responsáveis pelo serviço visibilidade sobre quais clientes assinaram quais ofertas de serviço.
Formulários do Modelo de Produto	Adicionar as **ofertas** (**Oferta** > **ID do modelo**) nos formulários de modelo de produto/modelo de serviço para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente associem ofertas de serviço a modelos de produto. Para habilitar o botão **Editar** na lista relacionada de Ofertas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário	Procedimento
	a. Configure o controle de lista e desmarque a caixa de seleção **Omitir edição**. **b.** Adicione a funçãosn_customerservice_manager. Se você não vir o botão **Editar** habilitado, consulte Atribuir funções para integração Gestão de portfólio de serviços para obter mais detalhes. **Nota:** Para configurar itens do catálogo para modelos de produto, adicione a lista relacionada Itens do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar modelo de produto e relacionamentos de item do catálogo.
Formulário de produtos vendidos na conta	Adicione a coluna **Oferta de serviço** à lista relacionada Produtos vendidos para permitir que os agentes ou gerentes de atendimento ao cliente exibam as ofertas de serviço associadas ao produto vendido para uma conta ou consumidor.
Caso	Adicione o campo **Oferta de serviço** do Produto vendido ao formulário Caso. Isso permite que os agentes de atendimento ao cliente que lidam com problemas do cliente vejam a oferta de serviço associada ao produto vendido para um caso.
Produto Vendido	Adicione o campo **Oferta de serviço** ao formulário Produto vendido para permitir que os gerentes de atendimento ao cliente associem uma oferta de serviço a um produto vendido para uma conta ou consumidor.

Atribuir funções para integração Gestão de portfólio de serviços

Atribua as funções necessárias aos gerentes de atendimento ao cliente com base nas funções e responsabilidades da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar a configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre ao Gestão de portfólio de serviços usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Atribua a função service_editor aos gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem atualizar as ofertas de serviço que possuem.
2. Atribua a função portfolio_admin a gerentes de atendimento ao cliente se eles precisarem associar ofertas de serviço a um modelo de produto.

Integração com a Gestão de melhorias contínuas

Integre Customer Service Management (CSM) à aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar o CIM para melhorias nos indicadores do Performance Analytics (PA) e nas operações de serviço. Por exemplo, crie uma nova iniciativa de melhoria para:

- Reduza o backlog de casos em aberto.
- Melhore o tempo médio de resposta do caso.

Consulte Gestão de melhoria contínua para obter mais informações sobre como o CIM pode ajudá-lo a definir objetivos, organizar esforços e concluir tarefas.

Usar CIM com Customer Service Management

Para usar o CIM com Customer Service Management, você deve solicitar o plug-in Gestão de melhorias contínuas (com.sn_cim). Para obter mais informações, consulte Solicitar Gestão de melhorias contínuas .

Informações relacionadas

Visão geral de Continual Improvement Management

Funções da Gestão de melhorias contínuas

Solicitar melhorias

Gerenciando melhorias

Integrar com a Gestão de melhorias contínuas

Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação Gestão de melhorias contínuas. Essa integração permite que você solicite oportunidades de melhoria e implemente fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Gestão de melhorias contínuas (com.sn_cim).
3. Clique em **Ativar**.

Integração ao IT Operations Management

O plug-in Proactive Customer Service Operations (com.snc.proactive_cs_itom) fornece uma integração entre Customer Service Management e o console da Gestão de eventos no IT Operations Management.

Essa integração permite que você crie casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreie as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. Ele também permite que você exiba o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação.

Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de eventos.

Integrar com ITOM Event Management

A Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação ITOM Event Management. Essa integração permite que você crie casos de forma proativa a partir de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

alertas manualmente ou por meio de automação e rastreie as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre essa integração, consulte Integração com Gestão de eventos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Proactive Customer Service with Event Management (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Selecione **Ativar**.

Integração com o Customer Project Management

Integre Customer Service Management à aplicação Project Portfolio Management. Essa integração permite que os clientes gerenciem projetos complexos com várias tarefas e forneça aos usuários finais visibilidade desses projetos.

Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® PPM Standard, anteriormente conhecida como Project Portfolio Suite with Financials.

Os clientes podem usar essa integração para criar projetos e tarefas de projeto para suas contas de cliente. Os clientes também podem fornecer aos usuários finais visibilidade de seus projetos e tarefas no Portal de atendimento ao cliente e permitir que eles solicitem ações adicionais.

Direitos de uso de produto incluídos nesta aplicação

Quando inscritos no produto de assinatura Gestão estratégica de portfólios (SPM), os usuários Customer Service Management podem criar e editar projetos. Usuários externos do CSM podem exibir projetos e editar tarefas de projeto de suas próprias contas ou contas relacionadas.

Plug-in

Usuários com a função de administrador do sistema podem ativar o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm).

Nota: Este plug-in requer o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) e o plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

O plug-in Customer Project Management adiciona o **Atendimento ao cliente** > **Projetos** módulo para o navegador de aplicações. Usuários com a função de gerente de projeto do cliente podem acessar este módulo.

Configuração assistida do Customer Project Management

Ativar o plug-in Customer Project Management adiciona a seção Customer Project Management à Customer Service Management Configuração assistida. Para obter mais informações, consulte Integre à Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integre à Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida

Use a Configuração assistida Customer Service Management para configurar a Gestão de projetos do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar vários processos e componentes diferentes para o recurso Gestão de projetos do cliente usando a Configuração assistida.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Selecione **Introdução** na página inicial do Customer Service Management.
3. Percorra a lista de categorias, localize Customer Project Management e selecione **Introdução**.

   A tabela a seguir fornece uma descrição das etapas de configuração incluídas nesta seção de configuração assistida.

Tarefas de configuração da Gestão de projetos do cliente

Tarefa	Descrição
Ative o PPM padrão.	Ative o plug-in padrão do PPM (com.snc.financial_planning_pmo).
Ative a Gestão de projetos do cliente.	Ative o plug-in Gestão de projetos do cliente (com.snc.csm_ppm).
Configure as exibições do formulário.	Configure o formulário Caso e adicione os seguintes campos à exibição Caso, à exibição Espaço e à exibição Autoatendimento para clientes: ◦ Projeto ◦ Tarefa do projeto ◦ Problema ◦ Solicitação de Mudança do Projeto
Configurar listas relacionadas.	Configure o formulário Conta e adicione a lista relacionada **Projetos** à exibição Caso e à exibição Espaço. Configure o formulário de Contato e adicione a lista relacionada **de Projetos** à exibição de Caso e à exibição de Espaço. Configure o formulário de tarefa de projeto do cliente e adicione as seguintes listas relacionadas à exibição **padrão** : **Ordem de serviço** > **Iniciado de**. Esta etapa só pode ser concluída se os seguintes plug-ins estiverem ativos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	◦ Gestão de Atendimento ao cliente com serviço de campo (com.snc.csm_fsm_integration) ◦ Serviço de campo com gestão de projetos (com.snc.wm_ppm)
Configurar notificações.	Configure o fluxo **Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente for atribuída** do Flow Designer para enviar um e-mail ao contato atribuído quando uma tarefa de projeto do cliente for atribuída. Configure o fluxo **Enviar e-mail para o membro do SO quando a tarefa de projeto do cliente do SO for atribuída** para enviar um e-mail aos designados quando a atribuição for alterada em uma tarefa de projeto do cliente que esteja visível para o cliente. Ao selecionar **Configurar**, os seguintes detalhes do fluxo selecionado são exibidos e podem ser configurados conforme necessário: ◦ Número e nome do projeto ◦ Número da tarefa e descrição resumida ◦ Datas e duração planejadas de início e término da tarefa
Configure fluxos do Flow Designer.	Use fluxos do Flow Designer fornecidos com a Gestão de projetos do cliente para: ◦ Configure os campos que são copiados ao criar um problema de projeto ou uma solicitação de mudança de projeto a partir de um caso. ◦ Atualizar as anotações de trabalho referentes a um registro de caso quando o estado de um problema de projeto associado ou de uma solicitação de mudança de projeto for atualizado. ◦ Fechar um registro de caso quando um problema de projeto associado ou uma solicitação de mudança de projeto for fechada. **Criar problema de projeto a partir do caso**: quando um problema de projeto é criado a partir de um caso, este fluxo copia os campos **Prioridade** e **Descrição resumida** do caso para o registro de problema do projeto. Este fluxo está ativo por padrão. **Criar solicitação de mudança de projeto a partir do caso**: quando uma solicitação de mudança de projeto é criada a partir de um caso, este fluxo copia os campos **Prioridade** e **Descrição resumida** do caso para o registro de solicitação de mudança do projeto. Este fluxo está ativo por padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Atualizar e fechar registro de caso no fechamento do problema: este fluxo permite que você automaticamente: ◦ Atualizar as anotações de trabalho de caso quando o estado de um problema associado for atualizado. ◦ Fechar um caso se o estado de um problema associado for definido como "Fechado". Ative este fluxo conforme necessário. **Atualizar e fechar registro de caso no fechamento da mudança do projeto**: este fluxo permite que você automaticamente: ◦ Atualizar as anotações de trabalho de caso quando o estado de uma solicitação de mudança do projeto associada for atualizado. ◦ Fechar um caso se o estado de uma solicitação de mudança do projeto associada for definido como "Fechado". Ative este fluxo conforme necessário.
Atribuir controles de acesso (ACLs)	Atribua ACLs às funções de usuário Customer Service Management para fornecer acesso às tabelas do Project Portfolio Management, incluindo as tabelas Solicitação de mudança do projeto, Relatório de status e Problemas.

Personas, funções e tabelas da Gestão de projetos do cliente

Uma visão geral das tarefas que podem ser realizadas pelas diferentes funções de Gestão de projetos do cliente.

Personas e funções

A tabela a seguir lista as personas, sua descrição e as funções incluídas nelas.

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
Gerente de projeto do cliente	Um usuário que cria e gerencia projetos para contas de clientes. • Cria projetos. • Configure tarefas de projeto e planos de recursos. • Identifica contatos do cliente que têm acesso	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
	a projetos e tarefas de projeto. • Atribui e gerencia tarefas e dependências.	
Membro do projeto do local [sn_bus_loc.location_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto de seus respectivos locais de negócios. Marca a tarefa de projeto como concluída.	Nenhum(a)
Colaborador do gerente de projeto do local [sn_bus_loc.location_manager_project_stakeholder]	Exibe detalhes do projeto e tarefas do projeto de seus respectivos locais de negócios e locais de negócios secundários. Marca a tarefa de projeto como concluída.	Nenhum(a)
Gerente de projeto da organização de serviço [sn_service_org.project_manager]	Esta função pode executar as seguintes ações: • Iniciação do projeto: cria e inicia projetos **Nota:** O gerente de projeto da organização de serviço e o gerente de projeto do cliente podem acessar todos os módulos do projeto. • Planejamento de projetos: desenvolve planos de projeto, como atribuições de tarefas e alocação de recursos. **Nota:** Na atribuição de tarefa, um e-mail automatizado é gerado. Atualize o fluxo "Enviar e-mail para contato quando a tarefa de projeto do cliente for atribuída" para desabilitar ou habilitar notificações.	• sn_bus_loc.ibl_viewer • sn_bus_loc.ebl_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management personas e funções

Persona	Descrição	Funções necessárias
	• Gestão de tarefas: monitora e gerencia as dependências e a execução de tarefas. • Coordenação: exibe e colabora com a equipe do local, atribuindo e rastreando tarefas de seu respectivo local.	
Parte interessada do projeto	Um usuário que é responsável por atividades que exigem a exibição de detalhes do projeto do cliente e tarefas do projeto.	• sn_customerservice.projectstakeholder • No mínimo uma função de CSM
Agente de atendimento ao cliente	Um usuário que pode criar casos a partir de projetos e tarefas de projeto e resolver casos dentro do ANS definido. • trabalham em casos criados a partir de projetos e tarefas de projeto. • Comunica-se com o cliente sobre o status do caso.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
Cliente	Um usuário externo que é responsável por supervisionar a entrega do projeto. • Analise o status e o andamento do projeto no Portal de atendimento ao cliente. • Conclui as tarefas atribuídas. • Cria casos para problemas do projeto.	Qualquer uma das seguintes funções externas do CSM: • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin

Tabelas

As tabelas são adicionadas com a ativação do plug-in Customer Project Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas do Customer Project Management

Tabela	Descrição
Projeto de cliente [customer_project]	Armazena projetos do cliente.
Tarefa do projeto do cliente [customer_project_task]	Armazena tarefas de projeto do cliente
Contato do Projeto [project_contact]	Armazena contatos do projeto.

As seguintes colunas são adicionadas à tabela Caso:

- Projeto de cliente
- Tarefa do projeto do cliente
- Problema
- Solicitação de Mudança do Projeto

Customer Project Management Domain Separation

Com a Gestão de projetos de clientes, você pode criar projetos de clientes para contas de clientes. O Domain Separation para projetos do cliente é baseado no domínio da conta. Novos projetos são criados no mesmo domínio da conta do cliente associada.

As entidades secundárias do projeto do cliente usam o domínio do projeto primário. As entidades secundárias incluem:

- Tarefas do projeto
- Requisitos
- Orçamento do projeto
- Relatórios de status
- Riscos
- Problemas
- Decisões
- Ações
- Solicitações de mudança do projeto
- Partes interessadas
- Contatos do projeto
- Linhas de gasto
- Registros de horas

O gerente de projeto pode adicionar subprojetos a um projeto do cliente se os subprojetos pertencerem às seguintes contas:

- Contas na mesma hierarquia da conta do projeto principal.
- Contas que têm um relacionamento com a conta do projeto principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Um gerente de projeto do cliente pode executar tarefas específicas para gerenciar projetos para contas do cliente.

Um gerente de projeto do cliente requer as seguintes funções para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
Criar um projeto para uma conta de cliente	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Criar novo**. **2.** Insira um nome para o projeto no campo **Nome do projeto**. **3.** Selecione uma conta no campo **Conta**. **4.** Preencha as informações adicionais do projeto. **5.** Clique em **Salvar**.
Criar um projeto para uma conta de cliente a partir de um modelo de projeto	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Criar novo**. **2.** Clique em um modelo na parte inferior do formulário para aplicá-lo ao projeto. Se os modelos não aparecerem na parte inferior do formulário, clique no ícone Mais opções na parte superior do formulário e selecione **Alternar barra de modelo**. **3.** Insira um nome para o projeto no campo **Nome do projeto**. **4.** Selecione uma conta no campo **Conta**. **5.** Preencha as informações adicionais do projeto. **6.** Clique em **Salvar**.
Criar uma tarefa de projeto para um projeto de cliente	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Na lista relacionada **Tarefas do projeto**, clique em **Novo**. **4.** Adicione uma descrição resumida para a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
	5. Preencha as informações adicionais da tarefa do projeto. **6.** Clique em **Salvar**.
Identificar as tarefas de projeto em um modelo de projeto que estão visíveis para clientes externos	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Modelos**. **2.** Selecione um modelo. **3.** Na lista relacionada **Tarefas do modelo de projeto**, selecione uma tarefa. **4.** Na seção Dados do formulário de tarefa do modelo de projeto, adicione o campo **Visível ao cliente** e defina-o como **verdadeiro**. **5.** Clique em **Atualizar**. **6.** Repita para outras tarefas de projeto, conforme necessário.
Identificar tarefas de projeto que estão visíveis para usuários externos	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Na lista relacionada **Tarefas do projeto**, selecione uma tarefa. **4.** Habilite o campo **Visível para os clientes**. **5.** Clique em **Salvar**.
Identificar os contatos da conta que têm acesso a um projeto	Para dar aos clientes visibilidade sobre projetos do Portal de atendimento ao cliente, você deve adicionar um ou mais contatos ao projeto. • Os contatos devem pertencer à conta vinculada ao projeto. • Os contatos do parceiro devem ter acesso à conta vinculada ao projeto. • Contatos que têm um relacionamento com a conta também podem ser adicionados ao projeto. **1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
	3. Na lista relacionada **Contatos do projeto**, clique em **Novo**. **4.** Selecione um contato no campo **Contato** e clique em **Enviar**.
Atribua tarefas de projeto a usuários internos, contatos de clientes ou contatos de parceiros do cliente	Consulte Atribuir uma tarefa de projeto.
Veja os casos que foram criados para um projeto ou tarefa de projeto	Exiba casos na lista relacionada **Casos** no formulário de projeto do cliente e no formulário de tarefa de projeto do cliente. Clique em um caso para exibir os detalhes do caso. **Nota:** O gerente de projeto do cliente tem acesso somente leitura ao formulário Caso.
Adicionar um comentário ou um anexo a um caso que foi criado para um projeto ou tarefa de projeto	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Na lista relacionada **Casos**, selecione um caso. **4.** Adicione um comentário no campo **Comentários adicionais**. **5.** Clique no ícone de anexo, selecione um arquivo e anexe-o ao caso. **6.** Clique em **Atualizar**.
Criar solicitações de mudança de projeto e problemas de projeto para casos que foram criados para um projeto ou tarefa de projeto	Consulte as seguintes tarefas: • Criar um problema de projeto para um caso • Criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso
Salvar um projeto de cliente como modelo	**1.** Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. **2.** Selecione um projeto. **3.** Clique no link relacionado **Salvar como novo modelo**. **4.** Na janela pop-up Criar modelo, insira um nome e uma descrição de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente de projeto do cliente

Tarefa	Detalhes
	5. Clique em **OK**. **6.** Atualize o modelo conforme necessário e clique em **Atualizar**.

Atribuir uma tarefa de projeto

O gerente de projeto do cliente pode atribuir uma tarefa de projeto do cliente a um usuário interno, a um contato de cliente ou parceiro ou a um contato que tenha relacionamentos com a conta.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribuir uma tarefa a um usuário externo habilita o campo **Visível para o cliente** no formulário de tarefas do projeto. Os clientes podem exibir as tarefas atribuídas na lista Tarefas do projeto no Portal de atendimento ao cliente. O sistema envia uma notificação por e-mail ao cliente quando uma tarefa de projeto do cliente é atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Clique na lista relacionada **Tarefas do projeto** no formulário Projeto do cliente.
4. Clique em uma tarefa para abrir o formulário Tarefa de projeto do cliente.
5. Selecione um contato ou contato de parceiro no campo **Atribuído a**.
   Os usuários são armazenados na tabela Usuário [sys_user].
6. Clique em **Atualizar**.
   O sistema envia uma notificação por e-mail para o usuário atribuído.

Criar um problema de projeto para um caso

O gerente de projeto do cliente pode criar problemas de projeto para casos que foram criados para projetos de clientes e tarefas de projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerente de projeto pode criar um problema para um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Na lista relacionada **Casos**, clique em um caso.
4. Clique em **Criar problema** no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema cria um novo problema para o projeto e copia a **Descrição resumida** e **a Prioridade** do caso.

5. Preencha os detalhes do problema e clique em **Salvar**.
   O sistema faz o seguinte depois que você salva o problema:
   - Adiciona o número do caso ao fluxo de atividades no formulário de problema.
   - Adiciona o número do problema ao fluxo de atividades no formulário de caso.
   - Adiciona o problema à lista relacionada **Problemas** no formulário Projeto do cliente.
   - Adiciona o problema ao campo **Problema** na seção Registros relacionados do formulário Caso.

Criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso

O gerente de projeto do cliente pode criar solicitações de mudança de projeto para casos que foram criados para projetos e tarefas de projeto do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gerente de projeto pode criar uma solicitação de mudança de projeto para um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Clique em um projeto na lista Projetos do cliente.
3. Na lista relacionada **Casos**, clique em um caso.
4. Clique em **Criar solicitação de mudança de projeto** no formulário Caso.
   O sistema cria uma nova solicitação de mudança para o projeto, copia a descrição resumida do caso para o campo **Título** e a prioridade do caso para o campo **Prioridade**.
5. Preencha os detalhes da solicitação de mudança e clique em **Salvar**.
   O sistema faz o seguinte depois que você salva a solicitação de mudança:
   - Adiciona o número do caso ao fluxo de atividades no formulário de solicitação de mudança do projeto.
   - Adiciona o número da solicitação de mudança do projeto ao fluxo de atividades no formulário de caso.
   - Adiciona a solicitação de mudança do projeto à lista relacionada **de solicitações de mudança do projeto** no formulário de projeto do cliente.
   - Adiciona a solicitação de mudança do projeto ao campo **Solicitação de mudança do projeto** na seção Registros relacionados do formulário Caso.

Criar um projeto de cliente a partir de uma ideia

Crie um projeto de cliente a partir de uma ideia no Portal de ideias.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Portal de ideia fornece um local central para coletar, selecionar e promover ideias em demanda, projeto, épico ou história. Com a integração Customer Service Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com o Project Portfolio Management, você também pode criar um projeto de cliente a partir de uma ideia. Para obter mais informações, consulte Portal de ideia .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ideias** > **Portal de Ideia**.
2. Clique no título de uma ideia para a qual você deseja criar uma tarefa.
3. Abra a ideia na exibição de formulário clicando no ícone Mais opções e selecionando **Abrir na plataforma**.
4. Na janela pop-up Ideia, clique em **Criar tarefa**.
5. Na janela pop-up Converter ideia em tarefa, selecione Projeto do cliente no campo **Selecionar tipo de tarefa** e clique em **OK**.
   O sistema cria o projeto e exibe o número do projeto em uma mensagem informativa na parte superior da janela pop-up Ideia. No formulário Projeto do cliente, o registro da ideia é adicionado à lista relacionada Ideias.

Criar um projeto de cliente a partir de uma demanda

Crie um projeto de cliente a partir de um registro de demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procedimento

1. Crie um registro de demanda navegando até **Demanda** > **Demandas** > **Criar novo**.
2. Preencha os campos no formulário de Demanda e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações sobre os campos deste formulário, consulte Criação de uma demanda .
3. Abra o registro de demanda e clique no link relacionado **Criar projeto**.
4. Na janela pop-up Criar projeto, selecione Projeto do cliente no campo **Classe do projeto**.
5. Clique em **OK**.
   O sistema cria o projeto e exibe o número do projeto em uma mensagem informativa na parte superior do formulário de Demanda. No formulário Projeto do cliente, o registro de demanda é adicionado à lista relacionada Demandas.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Um agente de atendimento ao cliente pode exibir projetos do cliente e criar casos para projetos e tarefas do cliente.

Um agente deve ter as seguintes funções para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir projetos do cliente	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir uma lista de projetos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
	clientes navegando até **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Tudo**. Clique em um projeto nesta lista para exibir detalhes do projeto no formulário de projeto do cliente, incluindo tarefas de projeto, contatos de projeto e subprojetos. **Nota:** Os agentes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto.
Exibir os projetos e as tarefas de projeto criados para uma conta	Os agentes de atendimento ao cliente podem ver projetos que estão vinculados a contas de clientes. Em um registro de conta de cliente, os agentes podem ver os projetos dessa conta na lista relacionada **Projetos**. Clique em um projeto nesta lista para exibir detalhes do projeto no formulário de projeto do cliente, incluindo tarefas de projeto, contatos de projeto e subprojetos. **Nota:** Os agentes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto.
Ver os projetos e as tarefas de projeto associados a um contato	Os agentes de atendimento ao cliente podem ver os projetos e as tarefas de projeto associados a um contato. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos** e selecione um contato. • Clique na lista relacionada **Projetos** para ver os projetos. • Clique na lista relacionada **Tarefas do projeto** para ver as tarefas. **Nota:** Se necessário, configure o formulário Contato para adicionar essas listas relacionadas.
Criar um caso para um projeto	Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agentes podem criar casos para projetos do cliente. Ao criar um caso, o agente seleciona um projeto no campo **Projeto** no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente de atendimento ao cliente

Tarefa	Detalhes
	• Se uma conta tiver sido selecionada no campo **Conta**, o agente poderá selecionar entre os projetos associados a essa conta. • Se o campo **Conta** estiver vazio, o agente poderá selecionar entre todos os projetos que foram criados para uma conta. Após a seleção, o campo **Conta** é preenchido com a conta associada. Quando criados a partir de um projeto, esses campos são definidos automaticamente no formulário Caso. Os casos criados para um projeto aparecem na lista relacionada **Casos** no formulário Projeto do cliente.
Criar um caso para uma tarefa de projeto	Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agentes podem criar casos para tarefas de projeto do cliente. Ao criar um caso, o agente seleciona uma tarefa no campo **Tarefa do projeto** no formulário Caso. • Se um projeto tiver sido selecionado no campo **Projeto**, o agente poderá selecionar nas tarefas de projeto que foram criadas para esse projeto. • Se o campo **Projeto** estiver vazio, o agente poderá selecionar nas tarefas de projeto para todos os projetos que foram criados para uma conta. Após a seleção, os campos **Projeto** e **Conta** são preenchidos com o projeto e a conta associados. Quando criados a partir de uma tarefa de projeto, esses campos são definidos automaticamente no formulário de caso. Os casos criados para uma tarefa de projeto aparecem na lista relacionada **Casos** no formulário de projeto do cliente e no formulário de tarefa de projeto do cliente.

Tarefas do cliente

No Portal de atendimento ao cliente, os usuários externos podem exibir projetos, concluir tarefas atribuídas e criar casos para problemas do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário deve ter uma das seguintes funções externas do CSM para executar as tarefas descritas na tabela a seguir:

- sn_customerservice.Customer
- sn_customerservice.customer_admin
- sn_customerservice.Partner
- sn_customerservice.partner_admin

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
Exibir projetos e detalhes do projeto	Os clientes podem exibir os projetos criados para suas contas se tiverem sido associados ao projeto como um contato do projeto. Os clientes têm acesso somente leitura aos detalhes do projeto no formulário Projeto do cliente. Os clientes também podem exibir registros nas listas relacionadas a seguir se o administrador do sistema tiver configurado as ACLs correspondentes para cada uma das tabelas. • Tarefas dos projetos do cliente • Solicitações de Mudança do Projeto • Relatórios de status • Subprojetos • Ordens de serviço • Contatos do projeto **Nota:** A lista relacionada Ordens de serviço será exibida se os seguintes plug-ins estiverem ativos: Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) e Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). Para exibir projetos: 1. Clique em **Suporte** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Projetos** e selecione um projeto na lista Projetos do cliente. 3. Exiba os detalhes no formulário Projeto do cliente.
Exibir e atualizar tarefas de projeto	Os clientes podem exibir tarefas de projeto para os projetos que foram criados para suas contas se:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	• Eles foram associados ao projeto como um contato do projeto. • As tarefas de projeto foram marcadas como **Visíveis para o cliente**. Os clientes podem exibir e atualizar tarefas de projeto que foram atribuídas a eles pelo gerente de projeto do cliente. Para exibir e atualizar tarefas de projeto: **1.** Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. **2.** Clique em **Minhas tarefas de projeto** e selecione uma tarefa na lista Tarefas de projeto do cliente. **3.** Exiba os detalhes no formulário de tarefa de projeto do cliente. **4.** Atualize os campos **Data de início real** e **Data de término real** conforme necessário e clique em **Salvar**. **5.** Adicione um comentário no campo **Atividade** e clique em **Publicar**. **Nota:** Os clientes também podem exibir tarefas diretamente do **Suporte** > **Projetos** > **Tarefas de projetos**.
Concluir tarefas do projeto	Quando um cliente conclui o trabalho de uma tarefa de projeto, ele pode marcar a tarefa como concluída. **1.** Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. **2.** Clique em **Minhas tarefas de projeto** e selecione uma tarefa na lista Tarefas de projeto do cliente. **3.** Clique em **Marcar como concluído** no widget Ações.
Criar casos para projetos e tarefas de projeto	Os clientes podem criar casos para projetos e tarefas de projeto se tiverem sido associados a um projeto como um contato do projeto. Os clientes podem criar casos de duas maneiras: • De um projeto ou formulário de tarefa de projeto. • No menu Caso no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	Para criar um caso a partir de um projeto ou tarefa de projeto: **1.** Navegue até um formulário de projeto do cliente ou um formulário de tarefa de projeto do cliente. **2.** Clique em **Criar caso** no widget Ações. **3.** Preencha os campos no produtor de registro Criar caso de projeto. Os campos **Projeto** e **Tarefa do projeto** são preenchidos automaticamente. **4.** Clique em **Enviar**. Para criar um caso a partir do menu Caso. **1.** Clique em **Caso** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente e selecione **Criar caso de projeto**. **2.** Preencha os campos no produtor de registro Criar caso de projeto. **3.** Clique em **Enviar**. O produtor de registro Criar caso de projeto inclui os campos **Projeto** e **Tarefa do projeto**. Esses campos serão exibidos se um cliente tiver acesso a qualquer uma das tarefas do projeto. A seleção de projeto e tarefa de projeto está limitada aos projetos da conta do cliente.
Exibir uma lista de casos criados para os projetos e tarefas de projeto de uma conta	Administradores de clientes, administradores de parceiros e gerentes de casos de clientes podem ver todos os casos que foram criados para os projetos e tarefas de projeto de uma conta. **1.** Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. **2.** Clique em **Todos os casos** no widget Minhas listas.
Exibir a solicitação de mudança do projeto e os registros de problema do projeto criados para um caso	Os contatos do cliente podem exibir a solicitação de mudança do projeto e os registros de problema do projeto que foram criados para um caso se: • Eles foram adicionados a um projeto como um contato de projeto. • O administrador do sistema configurou as ACLs correspondentes para cada uma das tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias tarefas do cliente

Tarefa	Detalhes
	1. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente. 2. Clique em **Todos os casos** no widget Minhas listas. 3. Selecione um caso na lista Casos. 4. Exiba os registros no widget Registros relacionados.

Portal de investimentos do Atendimento ao cliente

A integração Customer Service Management com a Gestão de portfólio de projetos fornece acesso a uma exibição específica do CSM do Portal de investimentos, que exibe projetos do cliente.

Use o Portal de investimentos do CSM para fazer o seguinte:

- Adicionar colunas específicas do CSM aos quadros de investimento
- Adicionar filtros a colunas específicas do CSM em quadros de investimento

Você pode exibir projetos de clientes e projetos de TI no Portal de investimentos em TI. Para obter mais informações, consulte Portal de investimentos na documentação da Gestão de projetos.

Criar um quadro de investimentos no Portal de investimentos do CSM

Crie um quadro de investimentos no Portal de investimentos do CSM e adicione as informações específicas do projeto de atendimento ao cliente desejadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente de projeto do cliente (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Projetos** > **Portal de investimentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos na janela pop-up Criar novo.
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Criação de um quadro de investimento .
4. Clique em **Criar**.
   Depois que o quadro de investimento é criado, ele é aberto na página do Portal de investimentos do CSM.

Integração com Gestão financeira

Customer Service Management e a Gestão de serviços de campo fornecem uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão financeira, bem como painéis e relatórios.

A aplicação Gestão financeira permite alocar, rastrear e relatar despesas em sua organização. Quando a aplicação Gestão financeira aloca uma despesa, ela divide a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

despesa em valores detalhados de dinheiro chamados de alocações. Essas alocações podem ser associadas a segmentos e contas específicos para um modelo de custo específico. A integração com a Gestão financeira fornece alocações de custos para Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

Use essas alocações de custos no workbench de Gestão financeira, que fornece aos administradores financeiros uma interface gráfica para alocar despesas. Acesse o workbench por meio do **Transparência de Custo** > **Workbench** módulo.

Plug-ins

Dois plug-ins diferentes, um para Customer Service Management e um para Gestão de serviços de campo, permitem a integração com a Gestão financeira. Esses plug-ins também adicionam painéis com base em alocações de custos.

- Plug-in Performance Analytics - Content Pack - Gestão financeira para atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm).
- Plug-in Performance Analytics - Content Pack - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo (com.snc.pa.fm.fsm)

O plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para atendimento ao cliente inclui dados de demonstração para FY16: T1 a FY17: T2. Os dados de demonstração incluem registros com o prefixo CSFM, o que indica que os registros são para a integração Customer Service Management com Gestão financeira. Ativar o plug-in adiciona esses registros à tabela Caso (sn_customerservice_case).

Nota: O plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo não inclui dados de demonstração.

Modelos de custo

Um modelo de custo é um conjunto de regras, métodos e métricas que determina a alocação de despesas. Selecione modelos de custo na guia Definições de dados do workbench de gestão financeira.

Para Customer Service Management, a integração com a Gestão financeira fornece estes modelos de custo:

- **Modelo de alocação de CSM para conta de custo**: aloca despesas para contas de cliente B2B individuais.
- **Modelo de alocação de CSM para canais**: aloca despesas para canais de comunicação.

Para a Gestão de serviços de campo, a integração com a Gestão financeira fornece este modelo de custo:

Modelo de alocação de FSM para empresa: aloca despesas para empresas.

Hierarquia de segmentos

Todas as contas no gráfico de contas pertencem a segmentos estruturados em uma hierarquia. Essa hierarquia permite o acúmulo de despesas de contas e segmentos de nível inferior para contas e segmentos de nível superior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **O modelo de alocação do CSM para conta de cliente** usa esta hierarquia de segmentos: Grupo de atribuição > Produto > Conta do cliente.
- **O modelo de alocação do CSM para canais** usa esta hierarquia de segmentos: Grupo de atribuição > Produto > Canais.
- **O modelo de alocação FSM da empresa** usa esta hierarquia de segmentos: Grupo de atribuição > Produto > Empresa.

Buckets de conta

Use buckets de conta para categorizar despesas limpas antes de atribuí-las a contas e segmentos. Os buckets de conta podem ser organizados em relacionamentos primário-secundário para que vários buckets secundários possam se referir a um único bucket primário.

Os buckets de conta de Suporte ao cliente e Suporte de serviço de campo incluem:

- Instalações
- Estorno de TI
- Folha de pagamento e despesas de mão de obra
- Taxas e serviços profissionais
- Suprimentos
- Treinamento
- Outras despesas

Métricas de alocação

Métricas de alocação são regras que você pode criar e usar para dividir uma alocação com base em dimensões como:

- Número de casos de Atendimento ao cliente: aloque despesas para um produto com base no número de casos encerrados em um período fiscal.
- Tempo total de resolução de casos do Atendimento ao cliente: aloque despesas para um produto com base no total de horas trabalhadas em casos encerrados em um período fiscal.
- Número de tarefas de ordem de serviço de serviço de campo: aloca despesas para um produto com base no número de tarefas de ordem de serviço concluídas em um período fiscal.
- Tempo total de conclusão da ordem de serviço: aloca despesas para um produto com base no total de horas trabalhadas em tarefas concluídas em um período fiscal.

Para Customer Service Management, a integração com a Gestão financeira fornece estas métricas de alocação:

- Alocação de CSM para grupos de atribuição por número de efetivos
- Alocação de CSM para produto por nº de casos
- Duração de tempo trabalhado de alocação de CSM para produto por caso
- Acúmulo de CSM de AssgGrp para produto por nº de casos
- Acúmulo de CSM de AssgGrp para Duração de tempo trabalhado de produto por caso
- Acúmulo de CSM de produto para conta por nº de casos
- Acúmulo de CSM de produto para conta por duração de tempo trabalhado de caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para a Gestão de serviços de campo, a integração com a Gestão financeira fornece estas métricas de alocação:

- Alocação de FSM para grupos de atribuição por número de efetivos
- Alocar FSM para produto por nº de ordens de serviço
- Acúmulo de FSM de produto para empresa por nº de ordens de serviço

Funções de usuário

Essas funções podem acessar o workbench de Gestão financeira (**Transparência de Custo** > **Workbench**):

- analista_de_transparência_de_custo
- custo_transparência_admin
- financial_mgmt_user
- financeiro_mgmt_admin

Painéis e relatórios

Os plug-ins Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para atendimento ao cliente e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para Gestão de serviços de campo fornecem os seguintes painéis:

- Painel de Finanças de CSM
- Painel de Finanças de FSM

Navegar até **Performance Analytics** > **Painéis** e selecione o painel desejado no menu Painel.

Informações relacionadas

Gestão financeira

Workbench da Gestão financeira

Integrar com Gestão financeira

A Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão financeira, bem como painéis e relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O plug-in Gestão financeira para CSM (com.snc.financial_management_for_csm) não está mais disponível para ativação direta pelo administrador do sistema. Você pode solicitar este plug-in por meio do sistema de atendimento ao cliente HI.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm).
3. Clique em **Ativar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com o Adobe Experience Manager

Amplie as capacidades Customer Service Management e Gestão de conhecimento por meio de componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) para oferecer uma experiência na Web pré-integrada para clientes externos.

Ao trabalhar com um site criado no AEM, você pode incorporar capacidades Customer Service Management e Gestão de conhecimento relacionadas a casos de atendimento ao cliente e artigos de conhecimento, respectivamente, no site. A integração com o AEM oferece as seguintes vantagens:

- Use ServiceNow componentes de conhecimento e caso em seus sites de marca criados no AEM.
- Garanta uma experiência unificada e consistente para que os usuários finais acessem informações quando e onde precisarem.

Versões do AEM compatíveis

A partir do AEM 6.5, você pode adicionar componentes de conhecimento e de caso às páginas dos sites criados no AEM e usar as páginas disponíveis no site ServiceNow do AEM como referência para projetar o conteúdo do site. Para obter mais informações, consulte ServiceNow páginas no Adobe Experience Manager, Exibir ServiceNow artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager e Exibir ServiceNow casos em uma página do Adobe Experience Manager.

ServiceNow Componentes do pacote AEM

Instale o pacote **Componentes da ServiceNow para AEM** na sua instância do AEM. Você pode baixar o pacote usando o URL de download direto ou acessando o pacote em https://experience.adobe.com/downloads . Para obter mais informações, consulte Experiência em Distribuição de software em nuvem na Central de ajuda da Adobe.

Depois de instalar o pacote, defina as configurações de autenticação e integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM. Para obter mais informações, consulte Definição de configurações de autenticação para ServiceNow serviços e componentes no AEM e Definição de configurações de integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM.

Integrar Customer Service Management ao Adobe Experience Manager

Ofereça uma experiência da Web pré-integrada para clientes externos usando componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar os recursos Customer Service Management e Gestão de conhecimento ao AEM.

Procedimento

1. Instale o pacote **Componentes da ServiceNow para AEM** na sua instância do AEM. Você pode baixar o pacote usando o URL de download direto ou acessando o pacote em https://experience.adobe.com/downloads . Para obter mais informações, consulte Experiência em Distribuição de software em nuvem na Central de ajuda da Adobe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Definição de configurações de autenticação para ServiceNow serviços e componentes no AEM.
3. Definição de configurações de integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM.

Definição de configurações de autenticação para ServiceNow serviços e componentes no AEM

Habilite o login na instância do Adobe Experience Manager (AEM) do seu site e na instância ServiceNow usando um provedor OpenID Connect (OIDC) de terceiros que ofereça suporte aos protocolos OIDC e Single Sign-on (SSO).

Você pode selecionar Okta ou Microsoft Azure como o provedor OIDC de terceiros que oferece suporte aos protocolos OIDC e Single Sign-on (SSO).

Nota: Sua instância do AEM deve usar o provedor OIDC de terceiros selecionado como o provedor de SSO.

Registrar ServiceNow com um provedor OIDC de terceiros

Registre ServiceNow como uma aplicação web com um provedor OIDC de terceiros para validar a identidade de um usuário usando um JWT (JSON Web Token).

Antes de Iniciar

ServiceNow identifica um usuário final enviando o token JWT que contém as informações do usuário final para o provedor OIDC. O processo para registrar ServiceNow com o provedor OIDC varia de acordo com o provedor.

Nota:

Este tópico usa o Okta como exemplo, mas você pode substituir os detalhes do seu próprio provedor OIDC.

Função necessária: conta do Okta (conta do provedor OIDC de terceiros)

Procedimento

1. Faça login na sua conta do Okta.
2. Selecione o menu Aplicações.
3. Na página Aplicações, clique em **Adicionar aplicação**.
4. Na página Criar nova aplicação, selecione **Web**.
5. Preencha os campos.

Configurações de OIDC

Campo	Valor
Rótulo da aplicação	Nome da aplicação exclusivo para sua instância ServiceNow.
Código de autorização	Selecionado
Atualizar Token	Selecionado
URIs de redirecionamento de login	URL de retorno de chamada da sua instância do AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	A estrutura da URL é: `https://`<AEM-instance> :<AEM_port> / bin/now/auth/retorno de chamada
Login iniciado	Somente app

6. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Na seção Credenciais do cliente, registre os valores de ID do cliente e Segredo do cliente para quando você configurar o Okta como um provedor OAuth em suas instâncias ServiceNow e do AEM.

Adicionar um provedor OIDC à instância ServiceNow

Adicione um serviço de provedor OIDC de terceiros à sua instância ServiceNow para verificar a identidade dos usuários finais.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado o serviço do provedor OIDC de terceiros como um provedor OAuth e registrado seus valores **de ID de cliente** e **segredo do cliente**. Para obter mais informações, consulte Registrar ServiceNow com um provedor OIDC de terceiros.

Função necessária: oauth_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Configure o OAuth para sua instância ServiceNow.
   - Clique em **Novo**, selecione **Configurar um provedor OIDC para verificar tokens de ID**e preencha o formulário Registros de aplicações.
   - Selecione um modelo existente para seu provedor OIDC (Okta ou Microsoft Azure) e aceite os valores padrão no formulário Registros de aplicações ou modifique-os.

> **Nota:** Os modelos de provedor OIDC estão disponíveis após o carregamento de dados de demonstração com o plug-in OAuth 2.0. Para obter mais informações, consulte Configuração de um provedor OAuth OIDC .

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do provedor OAuth.
ID de cliente	ID de cliente que você registrou anteriormente para sua instância ServiceNow registrada no servidor OIDC de terceiros. A instância ServiceNow usa o ID do cliente ao solicitar um token de acesso.
Segredo do cliente	Segredo do cliente que você registrou anteriormente para sua instância ServiceNow registrada no servidor OIDC de terceiros.
Configuração do provedor OAuth OIDC	Provedor OIDC com o qual você registrou sua instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Selecione o registro da configuração do provedor OIDC ou crie outra configuração, se não estiver disponível, para garantir que o valor do campo **URL de metadados OIDC** esteja correto e que os campos **Declaração do usuário** e **Campo do usuário** estejam mapeados corretamente.

3. Salve as mudanças.
   - Para um modelo existente, clique em **Atualizar**.
   - Para um novo modelo, clique em **Enviar**.

Configurar detalhes do provedor OIDC no Adobe Experience Manager

Configure os detalhes do provedor OIDC de terceiros na instância do Adobe Experience Manager (AEM) para acessar os componentes ServiceNow como um usuário autenticado.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado o serviço do provedor OIDC de terceiros como um provedor OAuth e registrado seus valores **de ID de cliente** e **segredo do cliente** (consulte Registrar ServiceNow com um provedor OIDC de terceiros).

Função necessária: administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure os detalhes do provedor OIDC no AEM para permitir que os usuários do AEM acessem a instância ServiceNow como usuários autenticados. Se você não configurar os detalhes do provedor OIDC no AEM, um usuário do AEM será considerado um usuário público ao acessar a instância ServiceNow.

Procedimento

1. Acesse o console da Web no AEM com um URL no seguinte formato: `https://`<AEM_hostname> :<AEM_port> /system/console/configMgr .
2. Pesquise `a Configuração do OAuth da ServiceNow`.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **Configuração do OAuth da ServiceNow**.
4. Forneça valores para as definições de configuração.

Definições de configuração do OAuth da ServiceNow

Campo	Descrição
ID do cliente da ServiceNow	ID de cliente que você registrou ao configurar o OAuth para sua instância ServiceNow.
Segredo do cliente da ServiceNow	Segredo do cliente que você registrou ao configurar o OAuth para o portal ServiceNow.
URL de autenticação do provedor OAuth	Endpoint do servidor de autorização usado para obter o código de autorização. Na seguinte estrutura de URL, substitua o nome do domínio do servidor de autorização do seu provedor OIDC de terceiros. Exemplo: `https://`<auth_server_domain> /oauth2/autorizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL do token de acesso do provedor OAuth	Endpoint do servidor de autenticação usado para trocar o código de autorização de um token de acesso. Na seguinte estrutura de URL, substitua o nome do domínio do servidor de autorização do seu provedor OIDC de terceiros. Exemplo: `https://<auth_server_domain> /oauth2/token`
Escopo da solicitação de autorização	Lista de escopos para limitar o acesso de autorização. **Nota:** O valor padrão `do perfil de e-mail openid offline_access` funciona para a maioria dos provedores OIDC (por exemplo, Okta).
Propriedade do usuário para armazenar o token de atualização	Nome da propriedade do usuário para armazenar o token de atualização de autenticação. **Nota:** Depois de preenchido, este token é usado para obter tokens de acesso para esse usuário em todas as solicitações futuras.

5. Clique em **Salvar**.

Definição de configurações de integração para ServiceNow serviços e componentes no AEM

Você precisa configurar seus ServiceNow serviços e componentes para integração com sua instância do Adobe Experience Manager (AEM).

Configurações para habilitar o uso de serviços ServiceNow no AEM

Você pode definir os seguintes tipos de definições de configuração para serviços ServiceNow no AEM:

- Configurações de autenticação com um provedor OIDC de terceiros (consulte Configurar detalhes do provedor OIDC no Adobe Experience Manager).
- Configurações específicas para ServiceNow serviços (consulte Definir definições de configuração do OSGi para serviços ServiceNow).
- Configurações do arquivo de log para ServiceNow serviços (consulte Definir configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow no Adobe Experience Manager).

Configurações para usar componentes ServiceNow no AEM

Para usar o endpoint da API Knowledge em sua instância do AEM, você precisa definir a regra de compartilhamento de recursos entre origens (CORS) em sua instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de compartilhamento de recursos entre origens para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM.

Definir definições de configuração do OSGi para serviços ServiceNow

Defina as definições de configuração do OSGi para ServiceNow serviços usados por ServiceNow componentes no Adobe Experience Manager (AEM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do AEM

Procedimento
1. Acesse o console da Web no AEM usando um URL no seguinte formato: `https://<AEM_hostname> :<AEM_port> /system/console/configMgr` .
2. Pesquise por `Configuração da ServiceNow`.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **Configuração da ServiceNow**.
4. Forneça valores para as definições de configuração.

Definições de configuração da ServiceNow

Campo	Descrição
URL da instância base	URL completo da sua instância ServiceNow.
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Para várias entradas, separe as bases de conhecimento com vírgulas. **Nota:** Um valor em branco indica que os artigos de todas as bases de conhecimento na sua instância ServiceNow podem ser acessados por um usuário com as permissões apropriadas.
Mostrar Artigos em Todos os Idiomas	Opção para mostrar artigos de conhecimento em todos os idiomas para componentes ServiceNow.

5. Clique em **Salvar**.

Definir configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow no Adobe Experience Manager

Defina as configurações do arquivo de log para serviços ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) para gerar logs de depuração para ajudar a identificar problemas no processo de autenticação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do AEM

Procedimento
1. Acesse o console da Web no AEM usando um URL no seguinte formato: `https://<AEM_hostname> :<AEM_port> /system/console/configMgr` .
2. Navegar até **OSGi** > **Configuração**.
3. Pesquise e selecione **logs/project-servicenow-components.log: info**.
4. Verifique os valores de campo padrão ou preencha seus próprios valores para uma configuração personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de configuração do agente de log

Campo	Valor
Nível de Log	Depurar
Arquivo de log	Caminho do arquivo de log ServiceNow.
Padrão de mensagem	Padrão de formato de mensagem para formatar mensagens de log.
Agente	Nome do agente de log para serviços de login ServiceNow.
Aditividade	Opção para desabilitar o envio de logs para um anexado superior na hierarquia.

5. Clique em **Salvar**.

Defina uma regra de compartilhamento de recursos entre origens para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM

Defina uma regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) em sua instância ServiceNow para acessar endpoints da REST API da Gestão de conhecimento, da API Case ou da API CSM Attachment da sua instância do Adobe Experience Manager (AEM).

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado a API para a qual está definindo a regra CORS.

- Ative o plug-in Knowledge API (sn_km_api) para usar os endpoints de REST API da Gestão de conhecimento para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte REST API da Gestão de conhecimento .
- Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) para usar os endpoints da API de casos para casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte API de caso .
- Configure a propriedade do sistema *glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables* e inclua a tabela Caso [sn_customerservice_case] para usar os endpoints da API de anexo do CSM para anexos de caso. Para obter mais informações, consulte CSM Attachment API .

Função necessária: web_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Regras CORS**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Regra CORS, preencha os campos.

Formulário Regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar sua regra CORS.
API REST	REST API à qual esta regra CORS se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Para artigos de conhecimento, selecione **REST API da Gestão de conhecimento [sn_km_api/knowledge]**. ◦ Para casos de atendimento ao cliente, selecione **Caso [sn_customerservice/case]**. ◦ Para anexos de caso, selecione **a API de anexos do CSM [now/attachment_csm]**
Domínio	Instância do AEM à qual esta regra CORS se aplica.
Idade máxima	Número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente.

4. Na lista relacionada Métodos HTTP, selecione Métodos HTTP para enviar uma solicitação a um provedor de serviço web.
   - Para artigos de conhecimento, selecione **GET**.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **GET**, **PUT**, **POST**.
   - Para anexos de caso, selecione **GET**, **POST**, **DELETE**.
5. Para a API de caso, no campo **Cabeçalhos expostos** da lista relacionada Cabeçalhos HTTP, insira `X-Total-Count`.
6. Clique em **Enviar**.

Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM

Você pode definir a aparência dos componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) especificando cores para eles.

Como administrador do AEM, você pode modificar as variáveis de cor pré-configuradas para todos os componentes ou usar a função *`initializeCSS`* para personalizar as cores de um componente específico usando uma classe CSS personalizada. Você especifica a classe CSS personalizada para um componente na propriedade **Classe CSS personalizada**. Para obter mais informações, consulte Exibir ServiceNow artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager e Exibir ServiceNow casos em uma página do Adobe Experience Manager.

Nota: Por padrão, os componentes ServiceNow são configurados usando os estilos CSS do Bootstrap v4.4.1. Se a página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o estilo de componentes ServiceNow será substituído pelo estilo de página.

Modificar o tema de cores para todos os componentes ServiceNow no AEM

Defina o tema de cores para os componentes ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) de uma só vez configurando as variáveis de cor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Por padrão, os componentes ServiceNow são configurados usando os estilos CSS do Bootstrap v4.4.1. Se a página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o estilo de componentes ServiceNow será substituído pelo estilo de página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o CRXDE Lite no navegador .
   Por exemplo, no navegador, insira o URL no formato `http://<AEM_hostname> :<AEM_port> /crx/de` . O URL padrão do CRXDE Lite é `http://localhost:4502/crx/de`.
2. Navegar até **apps** > **servicenow-components** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Abra o arquivo `variáveis.less`.
4. Configure as variáveis de cor disponíveis para os elementos HTML nos componentes ServiceNow.

Configurações de variável de cor

Configuração de cor	Variável
Conteúdo de texto	@cor-texto
Hiperlinks	@link-cor
Crachás	@badge-text-color
Plano de fundo dos crachás	@badge-background-color
Cor primária para ênfase visual	@cor-primária
Cor complementar à cor primária, para dar ênfase visual	@secondary-color
Títulos de componente	@title-color
Texto do botão primário	@primary-btn-text-color
Plano de fundo do botão primário	@primary-btn-bkg-color
Texto do botão secundário	@secondary-btn-text-color
Plano de fundo do botão secundário	@secondary-btn-bkg-color

Nota: Você especifica uma cor para uma variável de uma das seguintes maneiras:

- Nome da cor

  Por exemplo, `vermelho`

- Valor HEX

  Por exemplo, `#FF0000`

- Valor RGB

  Por exemplo, `rgb(255,0,0)`

- função *`var`*

  Use a função var para especificar uma propriedade personalizada para uma cor. Por exemplo, `var(--gray-dark)`.

5. No menu CRXDE Lite, clique em **Salvar tudo** para salvar as mudanças no servidor AEM.

Modificar o tema de cores de um componente ServiceNow no AEM

Substitua o tema de cores de um componente ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) usando a função *`de inicialização`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de cor especificadas no arquivo `variáveis.less` são aplicadas a todos os componentes ServiceNow no AEM. Você pode substituir as cores padrão de um componente específico definindo as variáveis de cor para o componente na função *`initializeCSS`*.

Nota: Por padrão, os componentes ServiceNow são configurados usando os estilos CSS do Bootstrap v4.4.1. Se a página do AEM usar uma versão de inicialização diferente, o estilo de componentes ServiceNow será substituído pelo estilo de página.

Procedimento
1. Abra o CRXDE Lite no navegador .
   Por exemplo, no navegador, insira o URL no formato `http://`<AEM_hostname> :<AEM_port> /crx/de . O URL padrão do CRXDE Lite é `http://localhost:4502/crx/de`.
2. Navegar até **apps** > **servicenow-components** > **clientlibs** > **clientlib-common**.
3. Abra o arquivo `variáveis.less`.
4. Especifique a função *`initializeCSS`* para um componente no formato<component_type>
   `;`<class_name> ;<color_variable_1> ;<color_variable_2> ;<color_variable_n> .
   - components_type: o tipo de componente no qual você deseja aplicar o tema de cores personalizado, por exemplo, articlelist, articleview, casecards e assim por diante.
   - class_name: a classe CSS personalizada que você insere na propriedade **Classe CSS personalizada** do seu componente.
   - color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n: as variáveis de cor especificadas para os elementos HTML em um componente. Para obter mais informações, consulte a tabela Configurações de variável de cor.

   Use o código de exemplo a seguir como referência para o estilo de cor no nível do componente.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@te
xt-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yell
ow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview;
 @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yell
ow;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-backg
round-color:yellow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list;
 @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@seconda
ry-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box;
 @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@seconda
ry-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:black;);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;
@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yell
ow;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-colo
r:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@
primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@secondary-b
tn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@te
xt-color:red;@link-color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:i
ndigo;@primary-btn-text-color:blue;@primary-btn-bkg-color:white;@second
ary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;)
```

5. No menu CRXDE Lite, clique em **Salvar tudo** para salvar as mudanças no servidor AEM.

ServiceNow páginas no Adobe Experience Manager

Use as páginas fornecidas no site ServiceNow no Adobe Experience Manager (AEM) como referência para organizar seus sites baseados em AEM e fornecer uma experiência do usuário consistente.

Uma página do AEM hospeda contêineres que, por sua vez, contêm componentes. Ao manipular o layout da página e os componentes dentro dela, você pode criar uma experiência do usuário consistente.

Por padrão, ServiceNow sites e páginas não podem ser acessados por usuários públicos, que são usuários anônimos do AEM que não estão conectados. Para obter informações sobre como publicá-los e disponibilizá-los para usuários anônimos do AEM, consulte o tópico de documentação da Adobe Publicação de páginas .

ServiceNow página no AEM para artigos de conhecimento

A tabela a seguir mostra as páginas padrão disponíveis no site ServiceNow no AEM e os componentes de conhecimento disponíveis nessas páginas.

ServiceNow páginas no AEM para artigos de conhecimento

Página	Descrição	Componentes de conhecimento na página
Pesquisa de artigos da ServiceNow	Página de referência para exibir os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento.	• Caixa de pesquisa • Resultados de pesquisa
Exibição de artigos da ServiceNow	Página de referência para exibir um artigo de conhecimento.	Exibição de artigo
Lista de artigos da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar artigos de conhecimento.	• Caixa de pesquisa • Lista de artigos (uma para artigos em destaque e para as listas de artigos mais vistos)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow página no AEM para casos de atendimento ao cliente

A tabela a seguir mostra as páginas padrão disponíveis no site ServiceNow no AEM e os componentes de caso disponíveis nessas páginas.

ServiceNow páginas no AEM para casos de atendimento ao cliente

Página	Descrição	Componentes de caso na página
Criar caso da ServiceNow	Página de referência para criar um caso de atendimento ao cliente.	Novo Caso
Exibição de caso da ServiceNow	Página de referência para exibir um caso de atendimento ao cliente.	Exibição de caso
Lista de casos da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar casos de atendimento ao cliente.	Lista de casos

ServiceNow página inicial no AEM

A tabela a seguir mostra a página inicial padrão disponível no site ServiceNow no AEM e os componentes de conhecimento e caso disponíveis nesta página.

ServiceNow página inicial no AEM

Página	Descrição	Componentes da ServiceNow na página
Página inicial da ServiceNow	Página de referência para navegar e pesquisar artigos de conhecimento e criar um caso.	• Lista de artigos • Caixa de pesquisa • Cartões do caso

Exibir ServiceNow artigos de conhecimento em uma página do Adobe Experience Manager

Use os componentes de conhecimento disponíveis no Adobe Experience Manager (AEM) para acessar bases de conhecimento na instância ServiceNow e exibir artigos de conhecimento associados em um site baseado em AEM.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Knowledge API (sn_km_api) para usar os endpoints de REST API da Gestão de conhecimento para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte REST API da Gestão de conhecimento .
- Defina a regra de compartilhamento de recursos entre origens (CORS) para acessar a API Knowledge da sua instância do AEM. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de compartilhamento de recursos entre origens para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM.

Função necessária: autor do AEM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na sua instância do AEM.
2. Abra sua página do AEM no modo de edição .
3. Abra o navegador de componentes .
4. Na lista **Todos**, selecione **ServiceNow**.
5. Arraste um componente para a posição necessária na página.

   Nota: Se os componentes não estiverem disponíveis, atualize a configuração do modelo para incluir os componentes de conhecimento. Além disso, você deve modificar as propriedades do modelo de site e adicionar cada componente de artigo de conhecimento à lista de componentes permitidos.

6. Abra a caixa de diálogo do componente para edição .

   Nota: Por padrão, os componentes de conhecimento no modo de edição de uma página no AEM não podem ser acessados por usuários públicos, que são usuários anônimos do AEM que não estão conectados. Para mudar o comportamento padrão, você deve habilitar a propriedade **Pública** para cada componente de conhecimento.

7. Defina as propriedades do componente Resultados da pesquisa para exibir resultados de pesquisa de conhecimento que incluem uma lista de artigos de conhecimento das bases de conhecimento na instância ServiceNow.

Propriedades do componente de resultados de pesquisa

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique em **Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para componentes ServiceNow.
Idioma	Habilita a exibição de resultados de pesquisa de artigos de conhecimento em diferentes idiomas. Selecione uma das seguintes opções. ◦ **Selecione na configuração do OSGi da ServiceNow**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para componentes ServiceNow. Este valor é selecionado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	◦ **Restringir ao idioma do portal**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ◦ **Todos os idiomas**: os artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
Parâmetro de pesquisa	Chave de parâmetro para a consulta de pesquisa. Exemplo: `kb_query`
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `autor,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Contagem de resultados de pesquisa	Número máximo de artigos incluídos na lista de resultados da pesquisa. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`.
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/NOWApp/now_article_view.html`
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

8. Defina as propriedades do componente Caixa de pesquisa para exibir uma caixa de pesquisa para que os usuários insiram o texto de pesquisa e localizem artigos de conhecimento na instância ServiceNow que correspondam ao texto de pesquisa.

> **Nota:** O acionamento de uma pesquisa do componente Caixa de pesquisa leva ao componente Resultados da pesquisa.

Propriedades do componente da caixa de pesquisa

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Espaço reservado	Texto de dica exibido na caixa de pesquisa para fornecer informações sobre o que os usuários podem pesquisar ou condições para o texto de pesquisa. Exemplo: `pesquisa (mínimo de três caracteres)`
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Clique em **Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para componentes ServiceNow.
Idioma	Habilita a exibição de artigos de conhecimento em diferentes idiomas na caixa de pesquisa. Selecione uma das seguintes opções. ◦ **Selecione na configuração do OSGi da ServiceNow**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para componentes ServiceNow. Este valor é selecionado por padrão. ◦ **Restringir ao idioma do portal**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ◦ **Todos os idiomas**: os artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
URL da página de pesquisa	URL relativo da página de pesquisa para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/NOWApp/now_article_search.html`
Parâmetro de pesquisa	Chave de parâmetro para a consulta de pesquisa. Exemplo: `kb_query`
Autocompletável	Opção para habilitar a pesquisa autocompletável.
Contagem de resultados de pesquisa autocompletável	Número máximo de artigos a serem incluídos na lista de resultados de pesquisa autocompletável. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`.
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/NOWApp/now_article_view.html`
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

9. Defina as propriedades do componente Exibição de artigo para exibir artigos de conhecimento e seus anexos, se disponíveis, de uma instância ServiceNow.

Propriedades do componente de exibição de artigo

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Parâmetro de artigo	Nome do parâmetro de consulta de URL para o número do artigo. Exemplo: `kb_article`
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `autor,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Parâmetro de idioma	Nome do parâmetro de consulta de URL que contém o idioma solicitado para um artigo de conhecimento. Exemplo: `kb_lang`
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

10. Defina as propriedades do componente Lista de artigos para exibir uma lista de artigos de conhecimento, dependendo dos critérios da lista.

Propriedades do componente da lista de artigos

Propriedade	Descrição
Público(a)	Opção para tornar o conteúdo do componente visível para usuários públicos. Quando selecionados, os artigos de conhecimento disponíveis para usuários não autenticados incluídos no componente estão disponíveis para todos os usuários, incluindo usuários públicos.
Título	Título correspondente à lista de artigos que aparece como o cabeçalho do componente. Exemplo: `artigos mais vistos`
Bases de conhecimento	Identificador do sistema (sys_id) de uma base de conhecimento que contém artigos de conhecimento associados. Clique em **Adicionar campo** e insira o sys_id de uma base de conhecimento. Você pode adicionar várias entradas. **Nota:** Se você não adicionar um valor, as bases de conhecimento das definições de configuração do OSGi serão usadas para componentes ServiceNow.
Idioma	Habilita a exibição de um artigo de conhecimento em diferentes idiomas ao exibir o artigo. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	◦ **Selecione na configuração do OSGi da ServiceNow**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado na configuração do OSGi para componentes ServiceNow. Este valor é selecionado por padrão. ◦ **Restringir ao idioma do portal**: os artigos de conhecimento são exibidos no idioma configurado no site do AEM. ◦ **Todos os idiomas**: os artigos de conhecimento são exibidos em todos os idiomas.
Campos secundários	Metadados de um artigo de conhecimento que aparecem com o artigo. Os metadados incluem informações como o autor, a data em que o artigo foi atualizado pela última vez e a data em que o artigo foi exibido pela última vez. Para várias entradas, separe os campos por vírgulas. Exemplo: `autor,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Critérios	Lista de critérios para a lista de artigos de conhecimento. Selecione uma das seguintes opções. ◦ **Em destaque**: lista de artigos de conhecimento em destaque com base nas palavras-chave configuradas na propriedade *`glide.knowman.default_keyword`*. Para obter informações sobre artigos em destaque, consulte Como adicionar um artigo de conhecimento a conteúdo em destaque e Propriedades de conhecimento . ◦ **Mais exibidos**: lista de artigos de conhecimento com mais exibições.
Contagem de artigos	Número máximo de artigos a serem incluídos na lista de artigos. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`.
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/NOWApp/now_article_view.html`
Ocultar componente quando vazio	Opção para ocultar o componente quando não houver artigos de conhecimento para exibir.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

Tradução automática

Exibir ServiceNow casos em uma página do Adobe Experience Manager

Componentes de caso de uso disponíveis no Adobe Experience Manager (AEM) para acessar casos de atendimento ao cliente na instância ServiceNow e exibi-los em um site baseado em AEM.

Antes de Iniciar

Defina a regra de compartilhamento de recursos de origem cruzada (CORS) para acessar a API de caso e a API de anexo de CSM da sua instância do AEM. Para obter mais

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações, consulte Defina uma regra de compartilhamento de recursos entre origens para acessar ServiceNow endpoints de API do AEM.

Função necessária: autor do AEM

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A REST API de caso permite criar, recuperar e atualizar registros de casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte API de caso .

A API CSM Attachment permite carregar, baixar e remover anexos associados a casos de atendimento ao cliente e recuperar metadados de anexo. Para obter mais informações, consulte CSM Attachment API .

Procedimento

1. Faça login na sua instância do AEM.
2. Abra sua página do AEM no modo de edição .
3. Abra o navegador de componentes .
4. Na lista **Todos**, selecione **ServiceNow**.
5. Arraste um componente para a posição necessária na página.

   Nota: Se os componentes não estiverem disponíveis, atualize a configuração do modelo para incluir os componentes do caso. Além disso, você deve modificar as propriedades do modelo de site e adicionar cada componente de caso à lista de componentes permitidos.

6. Abra a caixa de diálogo do componente para edição .

   Nota: Os componentes de caso no modo de edição de uma página no AEM podem ser acessados por todos os usuários, incluindo usuários públicos. Usuários públicos são usuários anônimos do AEM que não estão conectados.

7. Defina as propriedades do componente Cartões de caso para exibir todos os casos de atendimento ao cliente em aberto da sua instância ServiceNow como cartões de coluna.

Propriedades do componente de cartões de caso

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no *rótulo*`de formato:`*coluna* . Em que *o rótulo* é exibido no componente e *a coluna* é o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: `Número:número,Prioridade:prioridade,Produto:produto`
URL da página da lista de casos	URL relativo da página da lista de casos para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_case_list.html`
URL da página de	URL relativo da página de exibição de caso para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_case_view.html`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
exibição do caso	
Ocultar componente para nenhum caso	Opção para ocultar o componente quando não há casos para exibir.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

8. Defina as propriedades do componente Novo caso para que os usuários criem um caso de atendimento ao cliente na instância ServiceNow da página do AEM.

Novas propriedades do componente de caso

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Rótulo de descrição resumida	Rótulo do campo para inserir uma breve descrição do caso.
Rótulo de descrição	Rótulo do campo para inserir uma descrição do caso.
Rótulo do produto	Parâmetros separados por ponto e vírgula para definir o rótulo e o texto do espaço reservado para a lista de produtos.
Rótulo do ativo	Parâmetros separados por ponto e vírgula para definir o rótulo e o texto de exemplo para a lista de ativos
Número de itens de lista	Número máximo de itens a serem incluídos nas listas de produtos e ativos. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`.
Mostrar ativos	Opção para exibir a lista de ativos no componente.
URL da página da lista de casos	URL relativo da página da lista de casos para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_case_list.html`
URL da página de exibição do caso	URL relativo da página de exibição de caso para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_case_view.html` **Nota:** Você precisa inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página de exibição de caso na janela Caso criado.
Limite de tamanho do arquivo de anexo em MB	Limite de tamanho máximo para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

9. Defina as propriedades do componente Exibição de caso para exibir casos de atendimento ao cliente e quaisquer comentários e anexos, se disponíveis, de uma instância ServiceNow.

Propriedades do componente de exibição de caso

Propriedade	Descrição
Parâmetro de caso	Nome do parâmetro de consulta de URL para o número do caso. Exemplo: `case_no`
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no *rótulo*`de formato:`*coluna* . Em que *o rótulo* é exibido no componente e *a coluna* é o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: `Número:número,Prioridade:prioridade,Produto:produto`
Contagem de atividades	Número máximo de atividades, como comentários e anexos, a serem exibidas na guia Atividade. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`.
Limite de tamanho do arquivo de anexo em MB	Limite de tamanho máximo para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um caso. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`.
URL da página do artigo	URL relativa da página do artigo para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_article_view.html` **Nota:** Se um link de artigo estiver incluído em um caso, você precisará inserir um valor para esta propriedade para navegar até a página de exibição de artigos de conhecimento do caso.
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

10. Defina as propriedades do componente Lista de casos para exibir uma lista de casos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do componente da lista de casos

Propriedade	Descrição
Título	Título deste componente que aparece na página do AEM.
Parâmetros de rótulo	Parâmetros de rótulo separados por vírgulas para colunas da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Cada parâmetro é especificado no `rótulo`de formato:`coluna` . Em que *o rótulo* é exibido no componente e *a coluna* é o nome de uma coluna da tabela Caso [sn_customerservice_case]. Exemplo: `Número:número,Prioridade:prioridade,Produto:produto`
Contagem de casos	Número máximo de casos a serem exibidos no componente. Use os ícones de incremento ou decremento para aumentar ou diminuir os valores. Você também pode inserir um valor manualmente. O valor deve ser maior que `1`. O valor máximo que você pode inserir para este campo é 50.
Mostrar criar caso	Opção para exibir o botão para criar um caso no componente.
Criar rótulo do botão de caso	Rótulo do botão para criar um caso.
URL da página de criação de caso	URL relativo da página de criação de caso para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_case_create.html`
URL da página de exibição do caso	URL relativo da página de exibição de caso para a qual redirecionar. Exemplo: `/content/servicenow/en/now_case_view.html`
Classe CSS personalizada	Classe CSS personalizada para aplicar estilos personalizados a este componente. Para obter mais informações, consulte Como personalizar as cores dos componentes ServiceNow no AEM.

Tradução automática

Integração com a integração de telefonia e computação (CTI)

Integre Customer Service Management à integração de telefonia e computação (CTI). Essa integração permite que a aplicação Atendimento ao cliente suporte chamadas telefônicas de entrada e saída.

Os agentes de atendimento ao cliente podem fazer o seguinte com o CTI:

- Faça uma chamada de saída para um número de telefone.
- Receba uma chamada de entrada de um número de telefone ou de outro usuário no sistema.
- Transfira uma chamada para outro usuário no sistema.
- Coloque uma chamada em mudo.
- Defina o status de disponibilidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O CTI não requer nenhuma função de usuário específica, exceto a função de usuário do OpenFrame (sn_openframe_user). As funções são baseadas na aplicação que usa o CTI.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Integração de telefonia e computação
- Fluxos de trabalho da integração de telefonia e computação

Visão geral do OpenFrame

O OpenFrame fornece um quadro de comunicação que os agentes de atendimento ao cliente usam para fazer e receber chamadas de clientes.

Funções de usuário do OpenFrame

A janela do OpenFrame está disponível para agentes que pertencem a um dos grupos de usuários especificados na configuração do OpenFrame e com qualquer uma das seguintes funções:

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- administrador

Sobre o OpenFrame

Use o OpenFrame para integrar sistemas de telefonia no Now Platform®. Use a API do OpenFrame para se comunicar entre o Now Platform e o domínio aberto na janela do OpenFrame.

O OpenFrame inclui estes componentes:

- TopFrame, uma aplicação ServiceNow.
- API do OpenFrame, que é originada da aplicação do parceiro. Esta API se comunica com o TopFrame e controla os recursos visuais do OpenFrame.

  O local da API é `https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.js`. Esta versão minimizada inclui outras bibliotecas necessárias e deve ser usada para integração.

  Para referência de API, você pode usar a versão não minificada: `https://[servicenow instance]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js`. Esta versão não pode ser usada diretamente para fins de integração.

Nota:

- Para se manter atualizado com referência à biblioteca do OpenFrame, use o seguinte URI de recurso: `https://[servicenow instance]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js`.
- Para integrar o softphone à Now Platform usando o OpenFrame, adicione os URLs de serviços de telefonia de terceiros na seguinte propriedade: *`glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`*. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema disponíveis e Habilitar lista de permissões de URL para comunicação entre iframe de origem em Configurações de proteção de segurança da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a janela do OpenFrame

O OpenFrame oferece suporte para conversas telefônicas integradas e contextuais, incluindo:

- Identificação de contexto: as chamadas de entrada maximizam a janela do OpenFrame e exibem detalhes sobre o solicitante, incluindo a conta, o nome do contato ou do consumidor e o número de telefone.
- Links para formulários: use a openFrameAPI (openServiceNowForm) para criar links para formulários. Quando uma chamada de entrada é recebida, um agente pode selecionar o número da conta, do contato, do consumidor ou do caso na janela do OpenFrame para abrir o registro correspondente.
  - No Espaço do agente, os registros são abertos em uma guia primária ou em uma subguia, dependendo da configuração da guia.
  - Na interface da plataforma, os registros são abertos no TopFrame (ou seja, a página atual).
- Capacidade de selecionar para chamar: clique nos campos de número de telefone para fazer uma chamada.
  - No Espaço do agente, os agentes podem selecionar campos de número de telefone em formulários e no componente da faixa de opções do Cliente 360 para fazer uma chamada.
  - Na interface da plataforma, os agentes podem selecionar o ícone de telefone ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor**.
    - Se um contato ou consumidor tiver um número de telefone, a chamada será feita para esse número.
    - Se um contato ou consumidor tiver mais de um número de telefone, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Selecione um número para fazer a chamada.
- Ações da janela do OpenFrame:

Ações da janela do OpenFrame

Ação do usuário	Descrição
Abrir a janela	No Espaço do agente, selecione o ícone de telefone: ◦ Na barra de navegação. ◦ Ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor** no formulário Caso. Na interface da plataforma, selecione o ícone de telefone: ◦ No quadro da faixa. ◦ Ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor** no formulário Caso. Com a função de administrador, você pode configurar o ícone de telefone. Para obter mais informações, consulte Integração de CTI com o formulário de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação do usuário	Descrição
Ocultar a janela	Selecione o **X** no cabeçalho da janela do OpenFrame. **Nota:** A janela do OpenFrame permanece sobre outros formulários ou páginas até ser ocultada.
Expandir ou recolher a janela	Selecione os botões **+ / –** no cabeçalho da janela do OpenFrame (se **Habilitar exibição recolhida** estiver definido como **Verdadeiro** na configuração do OpenFrame). **Nota:** Quando recolhido, os agentes ainda podem acessar as ações de controle de chamadas.
Mover a janela	Selecione e arraste o cabeçalho da janela do OpenFrame.

Como usar o OpenFrame no Espaço do agente

No Espaço do agente, você pode integrar o OpenFrame ao Interaction Management System (IMS) e aos registros de interação. Isso permite que os agentes gerenciem o ciclo de vida da interação por telefone. Para obter mais informações, consulte Integração com o Interaction Management System (IMS) .

Como criar uma configuração do OpenFrame

Com a função de administrador, você pode criar ou modificar uma configuração do OpenFrame. Esta configuração armazena informações sobre as configurações da janela do OpenFrame, incluindo:

- A altura e a largura da janela.
- O ícone, o título e a legenda exibidos no cabeçalho da janela.
- Usuários e grupos que têm acesso à janela.

Informações relacionadas

openFrameAPI - Cliente

Componente de controles de interação

O Componente de controles de interação (ICC) é um componente que permite uma interface de controles de chamada nativa incorporada no Espaço do agente.

- Criar contexto de estado no OpenFrame para ler o estado de chamada ociosa e ativa
- Crie o contexto de estado no OpenFrame para ler o estado de transferência
- Forneça parâmetros de área restrita de iFrame para permitir o acesso do iFrame aos recursos de segurança e habilitar restrições de iFrame adicionais
- Crie uma implementação de ponto de extensão para ocultar o painel de conversa quando a transcrição em tempo real estiver ativada/desativada
- Crie uma implementação de ponto de extensão para criar e obter segmentos de log de telefone

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Implementar clique para discar no espaço do CSM com ICC habilitado
- Evento sísmico emitido para o shell do Polaris por meio do componente de chamada ativa quando qualquer ação relacionada ao componente de transferência é clicada
- A janela pop-up de interação deve estar disponível no teclado de discagem e na chamada de saída de clique para chamar
- sn_openframe.create_interaction será ignorado ao usar ICC. Todas as chamadas de entrada e saída terão interações criadas.

Fluxos de trabalho de integração de telefonia e computação

A integração de telefonia e computação (CTI) permite que os agentes de atendimento ao cliente façam e recebam chamadas telefônicas em aplicações da ServiceNow.

Os exemplos de fluxo de trabalho a seguir mostram como o CTI pode ser integrado ao Interaction Management System (IMS) e ao OpenFrame (OF) para oferecer suporte a chamadas telefônicas de entrada e de saída.

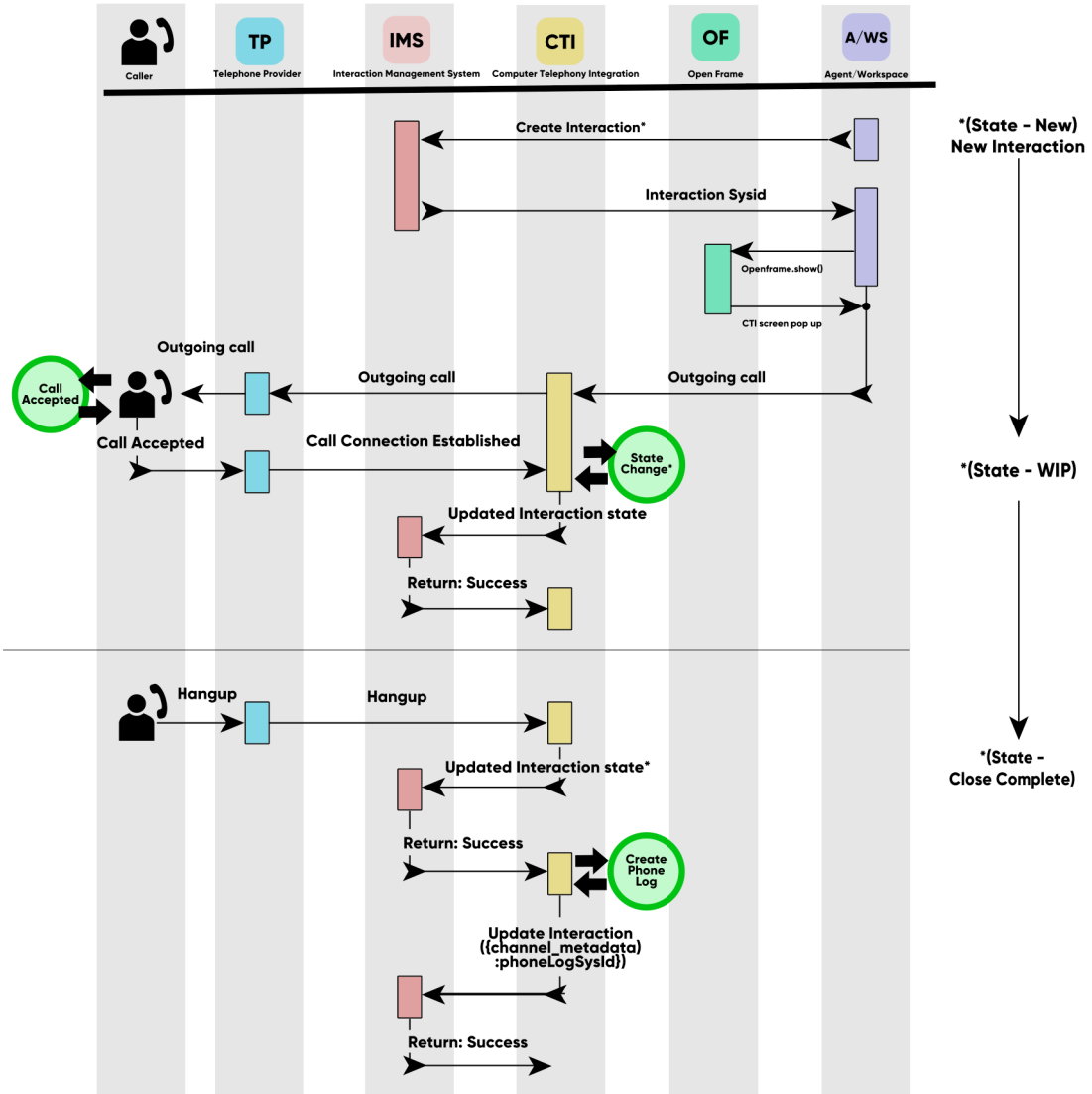
Integração de CTI para chamada de saída

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de saída é acionada usando a janela do OpenFrame.

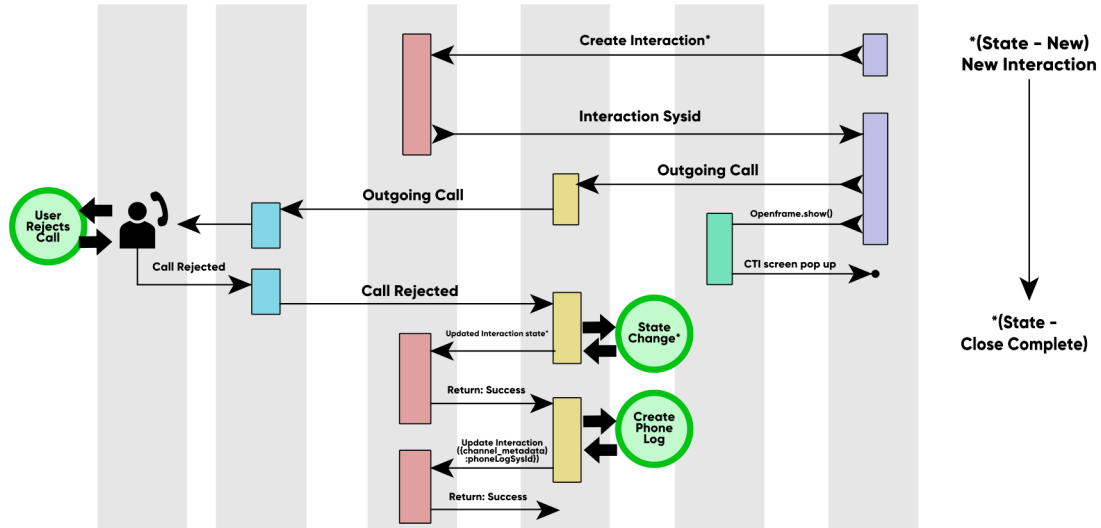
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

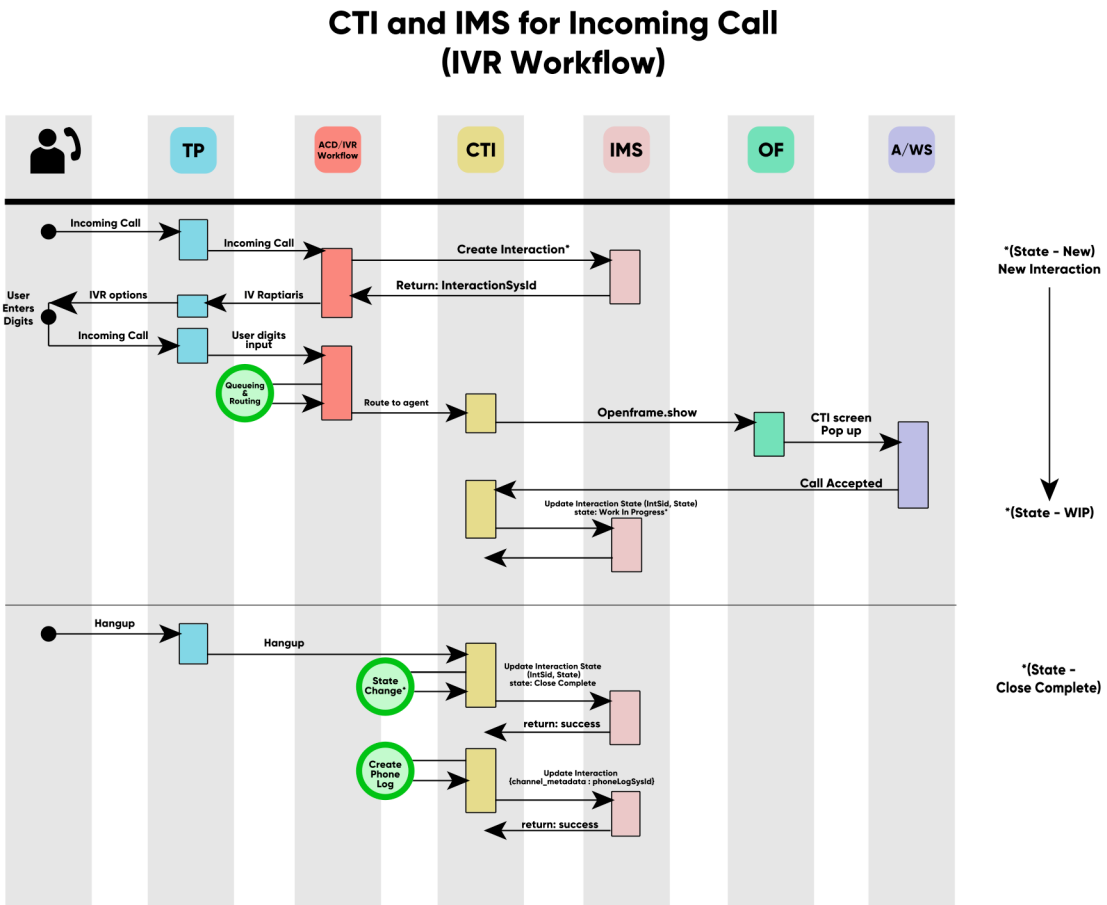


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de CTI para chamada de entrada

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de entrada é recebida usando a janela do OpenFrame.

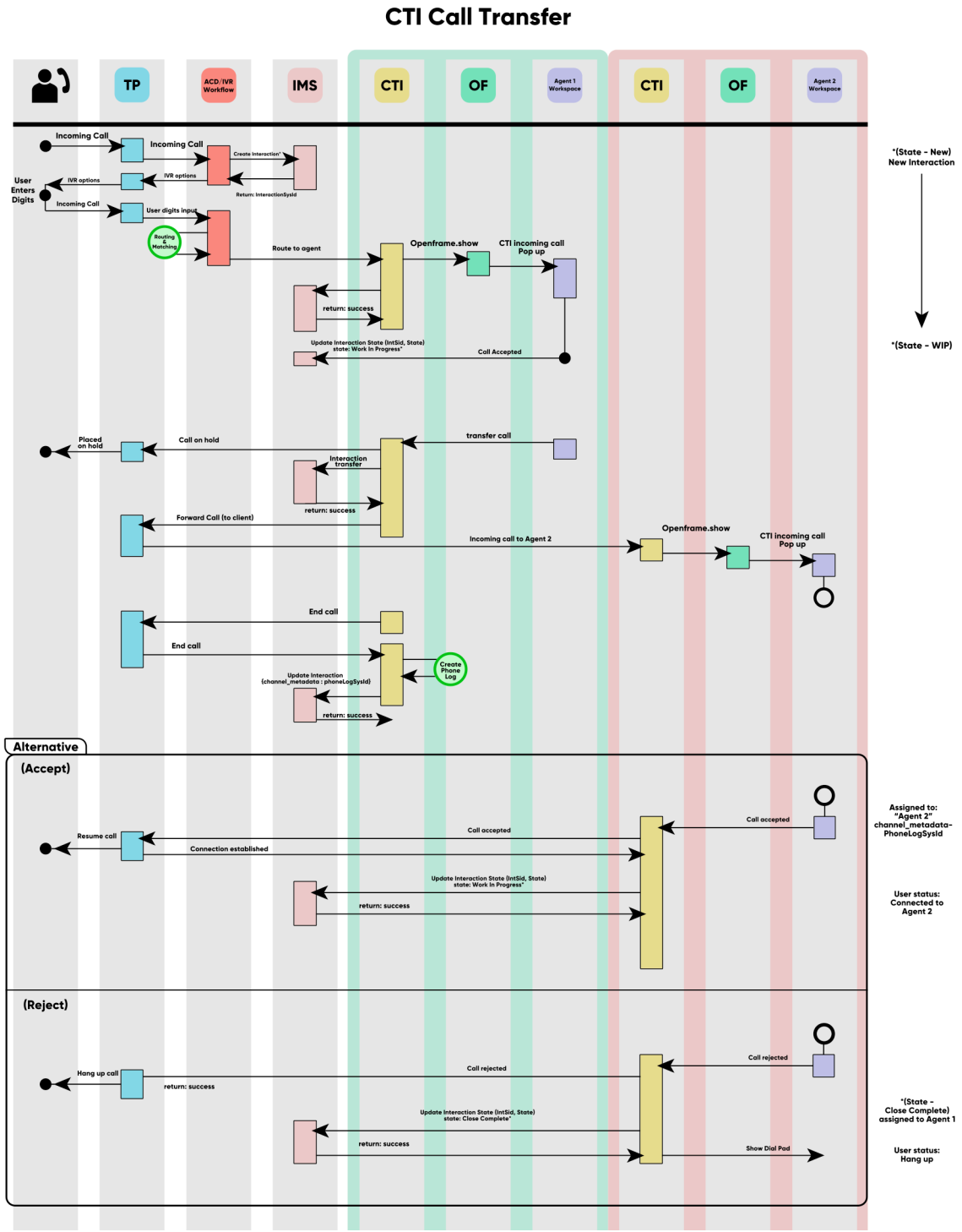


Integração de CTI para transferência de chamada

O fluxo de trabalho a seguir descreve a sequência lógica de ações quando uma chamada de entrada é transferida para um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

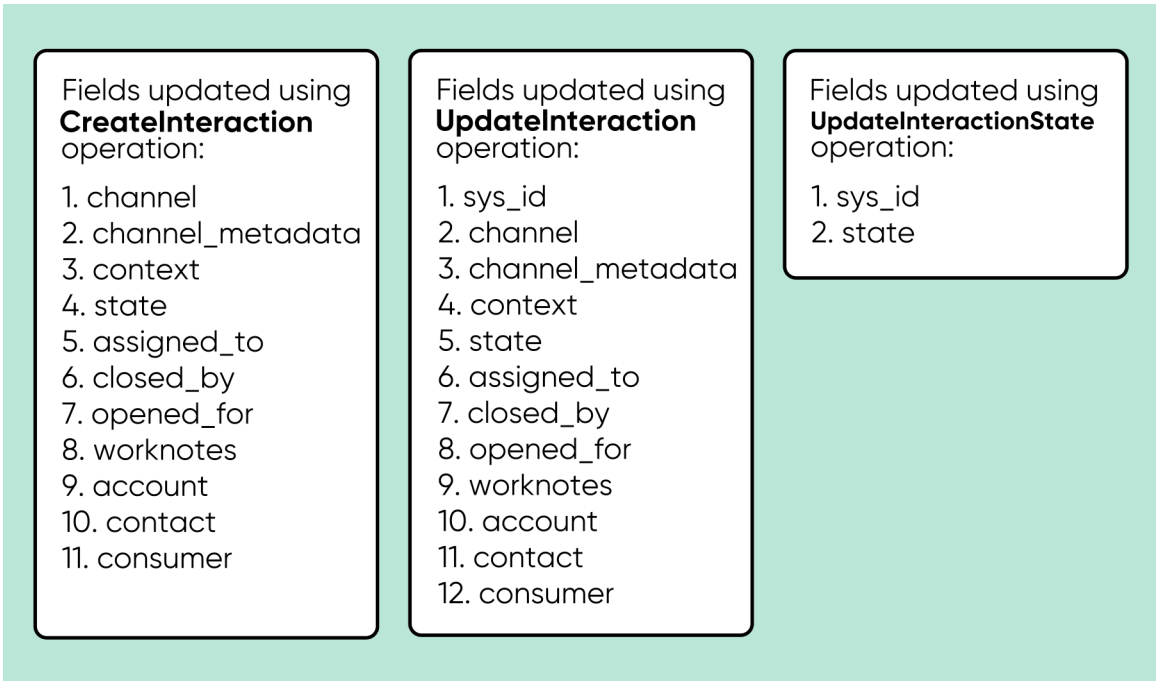


Operações de interações de chamada de CTI

A integração do CTI com IMS e OF usa o script `OpenframeInteractionUtility`. Você pode usar o método`createOrUpdateInteractionForOpenframe` do script do utilitário para criar uma interação. Para obter mais informações sobre como criar interação usando APIs, consulte API Gestão de interações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Implementação de demonstração de CTI

Use a implementação de demonstração de CTI para testar o canal de comunicação por telefone entre agentes de atendimento ao cliente e clientes externos em uma instância de não produção.

O plug-in CTI Softphone habilita funções de softphone e recursos de call center. Este plug-in fornece integração entre a plataforma ServiceNow e o serviço Twilio Voice usando a aplicação Notify. Este plug-in pode ser ativado a qualquer momento após a ativação do Notify.

O plug-in CTI Softphone inclui uma configuração OpenFrame, chamada CTI. Esta configuração especifica as configurações necessárias da janela do OpenFrame, bem como a URL a ser iniciada no OpenFrame.

Nota: A configuração de CTI incluída não tem o campo **Padrão** habilitado. Você deve habilitar este campo para usar a configuração de CTI como padrão.

Configurar a demonstração de CTI

Antes que o canal de comunicação por telefone entre agentes de atendimento ao cliente e clientes externos possa ser usado, os plug-ins Notify, CTI Softphone, Customer Service Managemente Openframe devem ser ativados e configurados, e uma conta do Twilio Voice deve ser configurada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ativar Notify (com.snc.notify).
2. Configure uma conta do Twilio Voice.
   Você pode criar uma conta em `https://www.twilio.com`.
3. Configurar Notify com Twilio .
4. Ative o plug-in CTI Softphone (com.snc.cti).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser carregar os dados de demonstração do CTI Softphone, também deverá ativar o plug-in CTI Demo Data do Atendimento ao cliente (com.snc.customerservice_cti_demo). Esses dados de demonstração incluem fluxos de trabalho de amostra.

5. Ative o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice).
6. Ative o plug-in OpenFrame (com.sn_openframe).
   Ativar o plug-in Customer Service Management ativa automaticamente o plug-in OpenFrame.
7. Crie uma configuração do OpenFrame ou use a configuração de CTI padrão habilitando o campo **Padrão**.

Trabalhando com o CTI usando a janela do OpenFrame

Use a janela OpenFrame para fazer uma chamada, atender uma chamada, transferir uma chamada ou definir o status.

Atender uma chamada de entrada

Use a janela OpenFrame para atender uma chamada de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A janela do OpenFrame exibe a chamada de entrada, incluindo o número de telefone e as informações de contato ou consumidor do cliente.

Procedimento

1. Clique em **Aceitar**.
2. Quando a chamada for concluída, clique em **Encerrar**.

Fazer uma chamada de saída

Use a janela OpenFrame para fazer uma chamada de saída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Clique no ícone de telefone no quadro da faixa.	Insira o número de telefone no campo **Número** e clique em **Ligar**.
Clique no ícone de telefone ao lado dos campos **Contato** ou **Consumidor**no formulário Caso.	Os contatos do cliente e os consumidores podem ter vários números de telefone. ◦ Se apenas um campo de telefone estiver preenchido, uma chamada será feita para esse número. ◦ Se mais de um campo de telefone estiver preenchido, uma caixa de diálogo exibi-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	rá os números disponíveis. Clique no número desejado para fazer a chamada e fechar a caixa de diálogo.

2. Quando terminar a chamada, clique em **Encerrar**.

Transferir uma chamada

Depois de aceitar uma chamada de entrada, um agente de atendimento ao cliente pode transferir uma chamada para outro agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Atender uma chamada de entrada.
2. Clique em **Transferir**.
3. Selecione um agente na lista suspensa.
4. Clique em **Chamar**.

Definir status da chamada do agente

Os agentes de atendimento ao cliente podem definir o status da chamada atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame ou admin

Procedimento

1. Clique no ícone de telefone no quadro da faixa.
2. Selecione sua disponibilidade.

Opção	Descrição
Disponível	O agente está disponível para receber uma chamada.
Não disponível	O agente não está disponível para receber uma chamada.
Ocupado	O agente está em uma chamada com um cliente.
Encerramento	O agente está atualizando as informações do caso após concluir uma chamada. Depois de concluir uma chamada e o encerramento subsequente, um agente deve alterar manualmente o status de **Encerramento** para **Disponível**.

O campo **Presença** no **OpenFrame** > **Presença do Agente OpenFrame** O registro é atualizado com o status de disponibilidade definido para o agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de demonstração de telefonia e computação com o formulário de caso

Ativar o plug-in CTI Softphone habilita recursos relacionados a chamadas no formulário de caso.

O agente de atendimento ao cliente ou de atendimento ao consumidor pode usar o ícone de telefone ao lado dos campos **Contato** e **Consumidor** no formulário Caso para fazer uma chamada telefônica. O ícone de telefone aparecerá ao lado desses campos se o registro da entidade tiver pelo menos um campo de telefone (ph_number) e pelo menos um desses campos de telefone contiver um número de telefone.

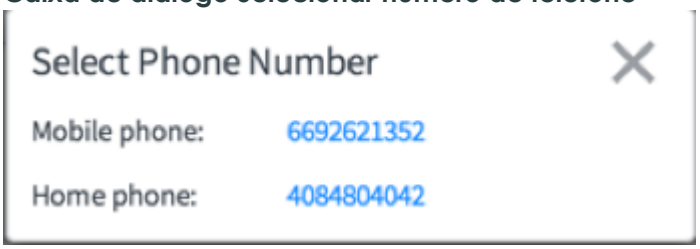
O ícone de telefone é uma contribuição de referência que pode ser adicionada a qualquer campo de referência modificando o dicionário e adicionando o seguinte atributo: *ref_contributions=show_phone_customer_service*.

Nota: Se você estiver usando uma aplicação CTI fornecida por terceiros, poderá integrar com a macro de IU show_phone para fazer chamadas. Para obter mais informações sobre macros de IU, consulte Macros de IU instaladas com o OpenFrame

Selecione o ícone de telefone para ligar para um consumidor ou contato.

- Se apenas um campo de telefone estiver preenchido, uma chamada será feita para esse número.
- Se mais de um campo de telefone estiver preenchido, uma caixa de diálogo exibirá os números disponíveis. Selecione o número desejado para ligar e fechar a caixa de diálogo.

Caixa de diálogo Selecionar número de telefone



As chamadas de entrada e de saída são registradas na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log]. Os detalhes da chamada são registrados no campo **Atividade** no formulário Caso e na lista relacionada **Telefone**.

Integração de demonstração de CTI com roteamento de casos

Uma chamada de entrada de um contato do cliente ou de um consumidor pode ser roteada para um agente de atendimento ao cliente disponível.

Assim como os outros canais de comunicação, as chamadas recebidas de contatos de clientes e consumidores podem ser roteadas para um agente específico usando regras de correspondência. Se um agente não estiver disponível, a chamada poderá ser colocada em uma fila. Depois que o agente estiver livre, a chamada correspondente na fila com o tempo de espera mais longo será redirecionada para o agente.

O roteamento de caso é habilitado como uma atividade em um fluxo de trabalho. No fluxo de trabalho de demonstração do call center (disponível com o plug-in Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente), uma chamada é encaminhada para um agente depois que o solicitante cria um novo caso ou insere um número válido para um caso existente.

Se não houver agentes disponíveis, a chamada entrará em uma fila e permanecerá lá até que um agente fique disponível. Se uma chamada estiver na fila por mais de 10 minutos,

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ela será encaminhada para o correio de voz e o chamador será solicitado a deixar uma mensagem.

Informações relacionadas

Encaminhamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente

Integração de demonstração de telefone e computador com tarefas

O componente CTI Softphone pode ser integrado a outras entidades de tarefa no Now Platform.

Um fluxo de trabalho pode ser implementado para operar na tabela Incidente.

Nota: O fluxo de trabalho do Call center para Gestão de incidentes, um fluxo de trabalho de demonstração, está disponível com o plug-in Customer Service CTI Demo Data.

As chamadas de entrada ou de saída são registradas na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log]. Os logs de chamadas também aparecem no histórico de atividades da tarefa.

Associar um número de telefone a um fluxo de trabalho

Você pode associar um número de telefone do Notify a um fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Você deve criar uma conta do Twilio Voice e configurar o Notify com o Twilio Voice antes de associar um número de telefone a um grupo de números e fluxo de trabalho.
Um grupo de números permite agrupar números de telefone do Notify e compartilhar fluxos de trabalho entre números agrupados. Para cada grupo de números, você pode especificar um fluxo de trabalho para chamadas de entrada e saída.

Os dados de demonstração do CTI Softphone incluem estes exemplos de fluxos de trabalho:

- Call center, para uso com a aplicação Customer Service Management
- Call center para Gestão de incidentes

O fluxo de trabalho do call center usa várias atividades de fluxo de trabalho do Notify que determinam a funcionalidade do fluxo de trabalho. Cada atividade executa uma tarefa diferente, como reproduzir uma saudação de mensagem ou criar uma lista de opções de entrada do usuário. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Você pode usar o fluxo de trabalho padrão do call center ou modificar este fluxo de trabalho conforme necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Números**.
2. Na lista Números de telefone do Notify, clique no número de telefone que você deseja editar.
3. Selecione um **Grupo do Notify** que usa o fluxo de trabalho de chamada de entrada com o qual você deseja lidar com este número de telefone.
   O grupo CTIDemo usa o fluxo de trabalho do Call Center para chamadas de entrada.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Números e grupos de números

Configurar Notify com\n Twilio

Integração com Microsoft Outlook

Integre Customer Service Management com Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos de dentro de Microsoft Outlook.

Os plug-ins a seguir são necessários para permitir que você interaja com a plataforma ServiceNow e os clientes no Microsoft Outlook:

- Suplemento da ServiceNow para Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)

Integrar Customer Service Management com Microsoft Outlook

Customer Service Management fornece uma integração com Microsoft Outlook. Essa integração permite que você gerencie fluxos de trabalho, como criar e atualizar contatos e casos, de dentro do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você deve ser um administrador do Office 365 para implantar o Suplemento ServiceNow para Microsoft Outlook. Este add-in é compatível somente para uso com o Microsoft Outlook 2016+ para MacOS e para Windows.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in ServiceNow Add-in for Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin).
3. Clique em **Ativar**.
4. Pesquise o plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Clique em **Ativar**.

Informações relacionadas

Como usar o Microsoft Outlook com CSM

Configurar o ServiceNow Add-in para Microsoft Outlook

Configure funções de usuário e baixe o arquivo de manifesto do add-in de escritório para usar o add-in ServiceNow para Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ambas as funções sn_customerservice.proxy_contact e sn_customerservice.contact_manager.

Procedimento

1. Vá para sua instância do ServiceNow.
2. Navegar até **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **ServiceNow para CSM**.
4. Clique em **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto do suplemento do Microsoft Office.
5. Forneça o arquivo `manifest.xml` baixado ao gerente de contas para habilitar a instalação do add-in.

Informações relacionadas

Instalar o ServiceNow Add-in para Microsoft Outlook

Incluir um ícone de suplemento combinado de CSM e ITSM no Microsoft Outlook

Permita que os usuários acessem o CSM e o ITSM por meio de um ícone de suplemento combinado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Vá para sua instância do ServiceNow.
2. Navegar até **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
3. Baixe os arquivos de manifesto para CSM e ITSM.

Opção	Descrição
ServiceNow para CSM	Arquivo de manifesto para CSM.
ServiceNow para ITSM	Arquivo de manifesto para ITSM.

4. Clique em **Baixar manifesto**.
5. Instale o add-in ServiceNow para Microsoft Outlook.
   Siga o procedimento em Instalar o ServiceNow Add-in para Microsoft Outlook.
   O ícone da ServiceNow para CSM/ITSM aparece no cabeçalho e os usuários podem exibir as tarefas do CSM e do ITSM por meio dele.

Instalar o ServiceNow Add-in para Microsoft Outlook

A instalação do add-in ServiceNow para Microsoft Outlook permite que você interaja com a plataforma ServiceNow de dentro do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Microsoft Outlook** > **Obter Suplementos**.
2. Selecione **Meus add-ins**.
3. Vá para o bloco Suplementos personalizados e selecione **Adicionar do arquivo** na lista suspensa Adicionar um suplemento personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o arquivo `manifest.xml` fornecido pelo administrador.
5. Clique em **Instalar**.
6. Clique em **Exibir na ServiceNow** no Microsoft Outlook e faça login com as credenciais fornecidas pelo administrador.
7. Clique em **Permitir**.

Resultados
Agora você pode se conectar à sua conta na instância ServiceNow e interagir com seus registros de dentro do Microsoft Outlook.

Integração com Local de trabalho seguro aplicações

Integre Customer Service Management com aplicações ServiceNow® Local de trabalho seguro. Essa integração ajuda a reabrir locais com segurança e apoiar a saúde e a segurança de contatos e consumidores após emergências e pandemias.

Visão geral

Integre com aplicações Local de trabalho seguro, especificamente com a aplicação Avaliação de saúde do funcionário, para permitir que contatos ou consumidores entrem em locais com segurança e cumpram as políticas de saúde e segurança.

Como consumidor ou contato, verifique se você entende e cumpre os requisitos e políticas preenchendo o formulário de verificação de integridade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Como agente de atendimento ao cliente ou consumidor, examine os contatos ou consumidores que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (PPE).

Para obter mais informações sobre a aplicação Avaliação de saúde do funcionário, consulte Employee Health Screening .

Principais recursos

- Acesso para consumidores e contatos ao formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.
- Capacidade dos agentes de atendimento ao cliente ou ao consumidor de rastrear consumidores e contatos ao visitar um local.

Configurar Customer Service Management integração com aplicações Local de trabalho seguro

Habilite a integração com aplicações Local de trabalho seguro para ajudar contatos ou consumidores a entrar em locais com segurança e cumprir as políticas de saúde e segurança.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) esteja instalado.

Se você estiver oferecendo suporte a clientes de empresa para consumidor (B2C), certifique-se de que o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) esteja instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale o Employee Health Screening .
2. Conceda aos usuários externos acesso ao formulário de Verificação de integridade.
   Para obter mais informações, consulte o artigo Permitir que usuários externos acessem o item do catálogo "Verificação de integridade" [KB0856301] na Base de conhecimento HI.
3. Atribua a função sn_imt_monitoring.monitoring_user a um cliente ou agente de atendimento ao consumidor.
4. Opcional: Configure o formulário de triagem de integridade.
5. Opcional: Crie relacionamentos para mostrar informações de triagem de integridade em Espaço do agente.
6. Opcional: Personalize o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para exibir um link para o formulário de Verificação de integridade no menu de cabeçalho do portal.

Configurar o formulário de triagem de integridade

Forneça informações adicionais sobre contatos ou consumidores para rastreadores de integridade adicionando campos ao formulário de triagem de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.

   a. Na lista Produtores de registro, pesquise por `Tela uma pessoa` na coluna **Nome**.

   b. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.

   c. Crie uma variável.
   Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Criação de variáveis .

   d. Clique em **Enviar**.

   e. Na lista relacionada Scripts de cliente do catálogo, abra **Mostrar campos adicionais do CSM**.

   f. Adicione a variável ao client script como um campo de consumidor ou contato.
   Para obter mais informações sobre scripts de cliente, consulte Scripts de cliente .

2. Navegar até **Assinaturas de atividade** > **Inclusões de script**.

   a. Adicione as variáveis à inclusão de script **HealthScreeningUtil**.
   Para obter mais informações sobre inclusões de script, consulte Inclusões de script .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando aplicações Customer Service Management com Local de trabalho seguro

Examine os consumidores e contatos quanto à conformidade com as políticas de saúde e segurança para determinar se eles têm permissão para entrar em um local.

Para garantir que os consumidores e contatos possam entrar em um local com segurança após emergências e pandemias, os consumidores ou contatos preenchem um formulário de verificação de integridade e os rastreadores de integridade ou os agentes de atendimento ao cliente ou consumidor realizam uma triagem de integridade.

Nota: Normalmente, você recebe um e-mail ou uma notificação móvel com um link para o formulário de verificação de integridade. Como alternativa, você pode pesquisar o formulário de verificação de integridade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Funções necessárias

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar aplicações Customer Service Management com Local de trabalho seguro.

Funções necessárias para Local de trabalho seguro aplicações

Função	Tarefa
sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice_customer	Acesse e preencha o formulário de verificação de integridade nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. **Nota:** Para obter mais informações sobre como preencher o formulário, consulte Verificar seu status de integridade e conformidade .
sn_imt_monitoring.monitoring_user	Faça a tela de usuários externos que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. **Nota:** Os rastreadores de integridade não podem exibir informações Customer Service Management adicionais no formulário de triagem. Para obter mais informações sobre triagem, consulte Conduzir uma tela de integridade para a entrada .
sn_customerserviceagent com a função sn_imt_monitoring.monitoring_user	Examine os contatos que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. O campo **Contas** para contatos é exibido por padrão no formulário de triagem. Outros campos que foram configurados para contatos também estão visíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para Local de trabalho seguro aplicações

Função	Tarefa
sn_customerservice.consumer_agent com a função sn_imt_monitoring.monitoring_user	Examine os consumidores que entram em um local para garantir a conformidade com os requisitos de entrada. O campo **Sufixo** para consumidores é exibido por padrão no formulário de triagem. Outros campos que foram configurados para consumidores também estão visíveis.

Integração com aplicativos de mensagens do consumidor

Integre Customer Service Management a cada aplicativo de mensagens do consumidor para oferecer uma experiência conversacional de mensagens móveis para consumidores e contatos de clientes.

Envolva os clientes onde quer que eles estejam com conversas úteis, permitindo que eles enviem mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa usando a escolha de aplicativos de mensagens. Consumidores e contatos de clientes podem iniciar conversas com um agente virtual enviando mensagens para o número de celular designado da sua empresa. Eles também podem selecionar para bater papo com um atendente no mesmo aplicativo de mensagens.

Os seguintes apps de mensagens do consumidor podem ser integrados com Customer Service Management:

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for Business

Integrando WhatsApp com Customer Service Management por meio do Twilio

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o aplicativo de mensagens WhatsApp para consumidores e contatos de clientes. Integre WhatsApp usando a aplicação ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Como administrador, se você configurou a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), os contatos e consumidores do cliente poderão iniciar uma conversa de bate-papo WhatsApp com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo WhatsApp. Para obter mais informações, consulte Configurar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

Nota: Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos de clientes ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Inicie WhatsApp conversas de bate-papo com um Virtual Agent, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo WhatsApp a partir da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço WhatsApp.
- Crie conversas de bate-papo de saída para se conectar com a conversa de bate-papo de um cliente WhatsApp e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Exemplo de fluxos de trabalho

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) na resolução de um problema do consumidor:

1. Um cliente tem um problema com um produto e inicia uma conversa de bate-papo WhatsApp usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Envio de mensagens**.
3. O cliente seleciona o produto e exibe os artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente seleciona para bater papo com um atendente.
5. Um atendente aceita a solicitação do cliente. A aplicação Customer Service Management inicia outra interação do tipo **Envio de mensagens**.
6. O atendente cria um caso no produto e encerra a conversa.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e aceita receber notificações da sua empresa no app WhatsApp.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Depois de dois meses, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha um feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e saber mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo WhatsApp em andamento com um cliente por meio do canal de serviço WhatsApp em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo WhatsApp usando registros de interação do tipo **Envio de mensagens** e subtipo **WhatsApp**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie conversas de bate-papo WhatsApp com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Integração de Google Mensagens de negócios com Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o aplicativo Conversational integration with Google Business Messages para consumidores e contatos de clientes. Integre Google Business Messages usando a aplicação ServiceNow® Conversational integration with Google Business Messages.

Como administrador, se você configurou a aplicação Conversational integration with Google Business Messages, os contatos e consumidores do cliente poderão iniciar uma conversa de bate-papo Google Business Messages com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo Google Business Messages. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Google Business Messages . Consulte a Google documentação para obter mais detalhes sobre Google Business Messages.

Nota: Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos de clientes ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Inicie Google Business Messages conversas de bate-papo com um Virtual Agent, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo Google Business Messages a partir da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço Google Business Messages.
- Crie conversas de bate-papo de saída para se conectar com a conversa de bate-papo de um cliente Google Business Messages e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxos de trabalho

Neste exemplo de fluxo de trabalho, a aplicação Conversational integration with Google Business Messages é usada para resolver um problema do consumidor:

1. Um cliente tem um problema com um produto e inicia uma conversa de bate-papo Google Business Messages usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Envio de mensagens**.
3. O cliente seleciona o produto e exibe os artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente seleciona para bater papo com um atendente.
5. Um atendente aceita a solicitação do cliente. A aplicação Customer Service Management inicia outra interação do tipo **Envio de mensagens**.
6. O atendente cria um caso no produto e encerra a conversa.

Neste exemplo de fluxo de trabalho, a aplicação Conversational integration with Google Business Messages é usada para lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e aceita receber notificações da sua empresa no app Google Business Messages.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Depois de duas semanas, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.
4. O cliente compartilha um feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e saber mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Conversational integration with Google Business Messages.

Funções necessárias para Conversational integration with Google Business Messages

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo Google Business Messages em andamento com um cliente por meio do canal de serviço Google Business Messages em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo Google Business Messages usando registros de interação do tipo **Envio de mensagens** e subtipo **Google**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie conversas de bate-papo Google Business Messages com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrando LINE com Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o aplicativo de mensagens LINE para consumidores e contatos de clientes. Integre LINE à aplicação ServiceNow® Integração conversacional com LINE.

Como administrador, se você configurou a aplicação Integração conversacional com LINE, os contatos e consumidores do cliente poderão iniciar uma conversa de bate-papo LINE com um agente virtual ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo LINE. Você pode configurar mensagens iniciadas pelo sistema a serem enviadas ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar Integração conversacional com LINE .

Nota: Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos de clientes ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Inicie LINE conversas de bate-papo com um Virtual Agent, atendente ou cliente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo LINE a partir da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço de linha.
- Faça conversas de bate-papo de saída para se conectar com uma conversa de bate-papo LINE de um contato do cliente ou consumidor e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Exemplo de fluxos de trabalho

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Integração conversacional com LINE para ajudar um cliente a resolver um problema com o roteador recém-comprado:

1. O cliente inicia uma conversa de bate-papo LINE usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Envio de mensagens**.
3. O cliente seleciona o roteador como um produto e encontra artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente encerra a conversa porque o problema foi resolvido com a ajuda de um artigo de conhecimento.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Integração conversacional com LINE para lidar com o feedback do cliente:

1. Um cliente compra um novo produto e aceita receber notificações da sua empresa no app LINE.
2. O cliente recebe uma mensagem de boas-vindas do suporte ao cliente.
3. Depois de dois meses, o cliente recebe outra mensagem solicitando feedback sobre o produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. O cliente compartilha um feedback negativo.
5. Um agente revisa o feedback e inicia uma conversa com o cliente para oferecer ajuda e saber mais sobre a experiência do cliente com o produto.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Integração conversacional com LINE.

Funções necessárias para Integração conversacional com LINE

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo LINE em andamento com um cliente por meio do canal de serviço LINE em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo LINE usando registros de interação do tipo **Envio de mensagens** e subtipo **Linha**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie conversas de bate-papo LINE com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Integrando Facebook Messenger com Customer Service Management

Integre conversas de bate-papo Facebook Messenger com sua instância ServiceNow® para que consumidores e contatos de clientes possam se comunicar com sua empresa usando a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger.

Como administrador, se você configurou a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger, os contatos e consumidores do cliente poderão iniciar uma conversa de bate-papo Facebook Messenger com um agente virtual ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Facebook Messenger. Para obter mais informações, consulte Configurar Integração conversacional com Facebook Messenger .

Nota: Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos de clientes ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente.

Principais recursos

Experiência do Cliente

Inicie Facebook Messenger conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.

Experiência do agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo Facebook Messenger a partir da qual o item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente depois de aceitar um item de trabalho associado ao canal de serviço do Facebook Messenger.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço do Facebook Messenger.
- Crie conversas de bate-papo de saída para se conectar com uma conversa de bate-papo Facebook Messenger de um contato do cliente ou consumidor e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger.

Funções necessárias para Integração conversacional com Facebook Messenger

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo Facebook Messenger em andamento com um cliente por meio do canal de serviço do Facebook Messenger em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo Facebook Messenger usando o registro de interação do tipo como **Mensagens** e subtipo como **Facebook Messenger**.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie Facebook Messenger conversas de bate-papo com um agente virtual ou atendente para pesquisar artigos em Comunidades e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Exemplo de fluxo de trabalho

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação Integração conversacional com Facebook Messenger para ajudar um cliente a resolver um problema com o roteador recém-comprado:

1. O cliente inicia uma conversa de bate-papo Facebook Messenger usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Envio de mensagens**.
3. O cliente seleciona o roteador como um produto e encontra artigos de conhecimento associados a ele.
4. O cliente encerra a conversa porque o problema foi resolvido com a ajuda de um artigo de conhecimento.

Integração do Apple Messages for Business com o Customer Service Management

Ofereça uma experiência de conversa de bate-papo pré-integrada com o aplicativo Integração conversacional com Apple Messages for Business para consumidores e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

contatos de clientes. Integre Apple Messages for Business usando a aplicação ServiceNow® Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Como administrador, se você configurou a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business, os contatos e consumidores do cliente poderão iniciar uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business com um agente virtual ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Apple Messages for Business. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com o Apple Messages for Business . Consulte a Apple documentação para obter mais detalhes sobre Apple Messages for Business.

Nota: Como administrador, você também pode usar qualquer conversa predefinida do Virtual Agent do Atendimento ao cliente para capturar informações de contatos de clientes ou consumidores. Para obter mais informações, consulte Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente.

Os principais recursos da integração incluem o seguinte:

- Os clientes podem iniciar Apple Messages for Business conversas de bate-papo com um Virtual Agent ou atendente.
- Use o bate-papo para pesquisar artigos em publicações da comunidade e artigos de conhecimento, acessar catálogos de serviço ou criar um caso de atendimento ao cliente.
- Exiba os detalhes da conversa de bate-papo Apple Messages for Business a partir da qual um item de trabalho foi iniciado em Espaço do agente.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com o canal de serviço Apple Messages for Business.

Exemplo de fluxo de trabalho

Neste exemplo de fluxo de trabalho, a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business é usada para resolver um problema do consumidor:

1. Um cliente deseja obter um cartão de crédito de substituição e inicia uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business no iMessage usando o bot Virtual Agent.
2. A aplicação Customer Service Management identifica o cliente e inicia uma interação do tipo **Envio de mensagens**.
3. O cliente é apresentado a uma lista de opções de cartão de crédito de sua propriedade e escolhe o cartão que deseja substituir.
4. Um formulário é aberto e pergunta sobre o motivo da substituição, data da perda, endereço e número de telefone. O cliente envia o formulário.
5. O cliente seleciona o app iMessage para programar a entrega.
6. O cartão de substituição está programado para chegar em 3 a 5 dias úteis.
7. Além disso, o cliente deseja saber sobre as opções de refinanciamento imobiliário e vê links sobre refinanciamento.
8. O cliente seleciona para bater papo com um atendente.
9. Um atendente programa um retorno de chamada com um especialista em hipotecas. A aplicação Customer Service Management inicia outra interação do tipo **Envio de mensagens**.
10. O cliente envia feedback sobre a interação usando a ação de resposta rápida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Funções necessárias para Integração conversacional com Apple Messages for Business

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Aceite uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business em andamento com um cliente por meio do canal de serviço Apple Messages for Business em Atribuição avançada de trabalho.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business usando registros de interação do tipo **Envio de mensagens** e subtipo Apple.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Inicie conversas de bate-papo Apple Messages for Business com um agente virtual ou atendente para que você possa pesquisar artigos em Comunidades e Gestão de conhecimento, acessar catálogos de serviço e criar um caso de atendimento ao cliente.

Integração com Otimização de processos

Integre Customer Service Management à aplicação Otimização de processos para analisar processos relevantes aos seus KPIs e identificar gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Para obter mais informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM, consulte Ativar Otimização de processosMineração de processos pacotes de conteúdo .

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench de analista para acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar dados relacionados a casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Visão geral do workbench do analista .

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar a aplicação Otimização de processos com Customer Service Management.

Combinações de funções

Otimização de processos **função**	Customer Service Management **função**
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projeto de otimização para casos de atendimento ao cliente

O pacote de conteúdo de mineração de processos para CSM (com.snc.csm_process_optimization) adiciona um projeto pré-criado que inclui uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

definição predefinida de modelo de processo de **casos de atendimento ao cliente** para casos de atendimento ao cliente. Por padrão, o projeto **Casos de atendimento ao cliente** filtra casos de atendimento ao cliente dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Criação de um projeto usando a plataforma ServiceNow .

A definição do modelo de processo **de Casos de atendimento ao cliente** inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos de atendimento ao cliente. Use as definições como estão ou modifique-as para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado e analisar os processos vinculados, como registros de Problema (PRB). As transições podem incluir, por exemplo, passar do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta.
- Use as definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados do caso de atendimento ao cliente por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Gestão de melhorias contínuas (CIM) estiver habilitada, o projeto de CIM do workbench do analista poderá ser usado para rastrear o andamento da iniciativa de melhoria do caso de atendimento ao cliente. A iniciativa de melhoria e o modelo de mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de melhorias contínuas .

Performance Analytics para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Performance Analytics estiver habilitada, as configurações de modelo disponíveis também poderão abrir a aplicação Otimização de processos a partir de um indicador do Performance Analytics (PA) com base nos dados do caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Informações relacionadas

Otimização de processos para CSM

Integração com centrais de contato

Integre sua plataforma de central de contato com a aplicação ServiceNow Customer Service Management (CSM) para unificar as equipes de atendimento ao cliente por meio de uma única interface de usuário. Essa integração centraliza o roteamento entre departamentos e canais e otimiza o engajamento da força de trabalho para proporcionar experiências do cliente mais personalizadas e simplificadas para os funcionários.

Integração do Contact Center e visão geral do spoke

Pré-requisito: certifique-se de que os agentes possam fazer login no seu provedor de central de contato. Os perfis do agente são sincronizados automaticamente quando o agente faz login por meio do conector do Contact Center no OpenFrame. Por exemplo, o agente John Json no espaço ServiceNow deve ser capaz de fazer login na central de contato.

Além disso, o estado de presença do agente deve corresponder entre o espaço ServiceNow e a central de contato. Em alguns casos, o estado "disponível" pode ter um nome diferente no ambiente da central de contato, "na fila", por exemplo.

Os spokes da central de contato permitem a comunicação entre ServiceNow e as centrais de contato por meio da API da central de contato. O uso de um spoke requer o uso do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integration Hub e cada provedor de central de contato cria um spoke com ações para iniciar as instruções de roteamento. Em geral, as ações devem corresponder a estes eventos de roteamento externo:

- Nova interação
- Encerrar interação
- Transferir para um agente
- Transferir para a fila

O spoke também deve ter a capacidade de recuperar dados, como habilidades, filas e códigos de encerramento. Para saber mais sobre como criar um spoke, consulte Como criar spokes usando o Spoke Generator .

Configuração e roteamento externo

O provedor de central de contato usa a API de atribuição do AWA para fornecer o destino do agente para os itens de trabalho. Isso permite que o provedor da central de contato forneça parâmetros para aceitar conversas, rejeitar conversas, definir a duração do tempo limite e definir o ServiceNow ID do agente.

Na plataforma ServiceNow, você pode importar habilidades, filas e códigos de encerramento da plataforma de central de contato entre a instância ServiceNow e o provedor da central de contato.

A integração do Contact Center oferece a capacidade de rotear ServiceNow bate-papos, e-mails ou casos por meio de uma plataforma de roteamento externa.

A implementação da integração inclui as seguintes etapas de alto nível:

1. Configure o ambiente ServiceNow, incluindo credenciais, a fila do AWA e a configuração do OpenFrame.
2. Configure a integração no lado da central de contato, correspondendo à configuração ServiceNow.
3. Crie usuários de teste e teste a integração.

Para obter instruções específicas para integração com o Genesys Cloud, consulte a documentação do Genesys Cloud .

Para agentes

Como agente, você pode gerenciar o bate-papo com o cliente usando o alerta do cartão na caixa de entrada, aceitando ou rejeitando o bate-papo. Depois de aceitar um bate-papo, você pode continuar o bate-papo com o cliente por meio do painel de bate-papo do espaço.

Os agentes que usam a integração podem fazer o seguinte:

- Aceitar itens de trabalho.

  Nota: Os itens de trabalho podem expirar e retornar à fila se o agente não aceitar no período de tempo limite configurado.

- Rejeitar itens de trabalhos
- Transferir para outro agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Transferir para uma fila
- Cancelar uma transferência para outro agente

Importação de habilidades, filas e códigos de encerramento

Importe as habilidades, filas e códigos de encerramento que você configurou no provedor da central de contato para a instância ServiceNow®.

Roteamento

Habilidades e filas são uma maneira de os administradores rotearem itens de trabalho de entrada para o agente mais adequado para lidar com as consultas do cliente.

Habilidades

Em uma central de contato, as habilidades são as áreas específicas de conhecimento ou experiência que os agentes possuem, permitindo que eles lide com determinados tipos de chamadas ou tarefas. Eles podem ser associados a agentes ou grupos de agentes específicos. Essas habilidades ajudam a direcionar as consultas dos clientes para o agente que pode atender melhor às suas necessidades. As habilidades comuns incluem o seguinte:

- Proficiência no idioma
- Suporte técnico
- Conhecimento do produto
- Habilidades de atendimento ao cliente

Ao configurar e importar essas habilidades, os centros de contato podem encaminhar as consultas dos clientes para os agentes mais capazes de resolvê-las.

Para importar habilidades da central de contato para a instância ServiceNow®, consulte Importar habilidades.

Filas

Filas são sistemas usados para gerenciar e organizar consultas de entrada de clientes. Eles ajudam chamadas, e-mails ou mensagens a serem roteados para os agentes apropriados com base nas habilidades e disponibilidade definidas. As filas ajudam a distribuir a carga de trabalho uniformemente entre os agentes e minimizam os tempos de espera dos clientes. Eles podem ser configurados para lidar com vários canais de serviço, como telefone, e-mail, bate-papo e mídias sociais, para que as interações com o cliente sejam gerenciadas com eficiência.

Para importar filas da central de contato para a instância ServiceNow®, consulte Filas de importação.

Códigos de encerramento

Códigos de encerramento são rótulos ou categorias que os agentes usam para classificar o resultado de uma interação com o cliente após sua conclusão. Esses códigos ajudam a rastrear a natureza das interações e a identificar tendências ou problemas comuns. Os códigos de encerramento fornecem informações sobre os tipos de consultas de clientes recebidas, a eficiência das resoluções de problemas e as áreas que precisam ser aprimoradas. Essas informações fornecem informações que ajudam na emissão de relatórios e análises.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, os códigos de encerramento podem indicar se uma chamada foi para suporte técnico, consultas de cobrança ou devolução de produto. A atribuição precisa de códigos de encerramento ajuda os dados a serem capturados corretamente para referência e análise futuras.

Para importar códigos de encerramento da central de contato para a instância ServiceNow®, consulte Importar códigos de encerramento.

Importar habilidades

Importe habilidades para atribuir o agente certo à interação com o cliente para que as consultas do cliente possam ser tratadas com eficiência.

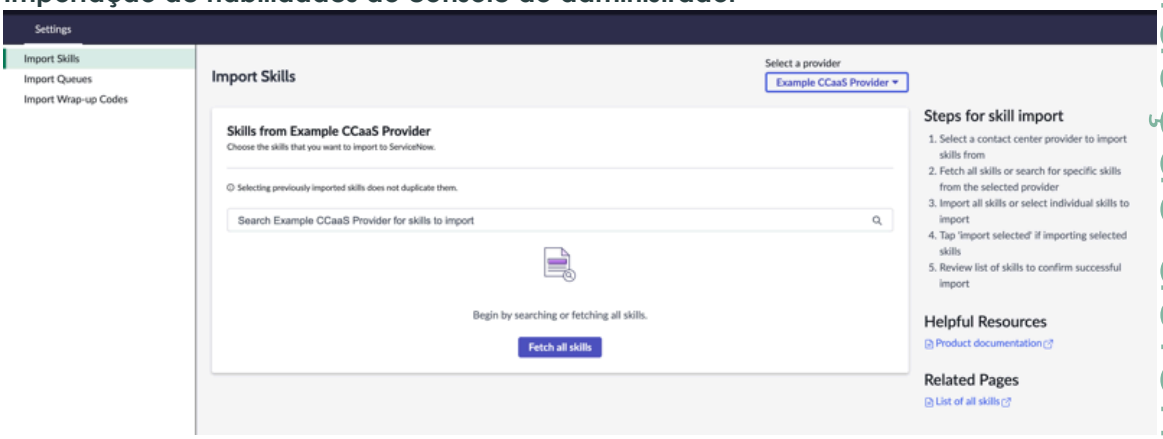
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**

Importação de habilidades do console do administrador



2. Selecione um provedor de central de contato para importar habilidades.
3. Importe todas as habilidades ou selecione habilidades individuais para importar.
4. Buscar todas as habilidades ou pesquisar habilidades específicas do provedor selecionado
5. Toque em **Importar selecionado** se as habilidades selecionadas foram importadas.
6. Revise a lista de habilidades para confirmar a importação bem-sucedida.

> **Nota:** As habilidades recém-importadas e as habilidades que existiam anteriormente na sua instância ServiceNow® são mostradas em duas listas separadas na página de confirmação.

Filas de importação

Importe filas do seu provedor de central de contato para garantir que as interações com o cliente sejam roteadas para os agentes apropriados com base em suas habilidades e disponibilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

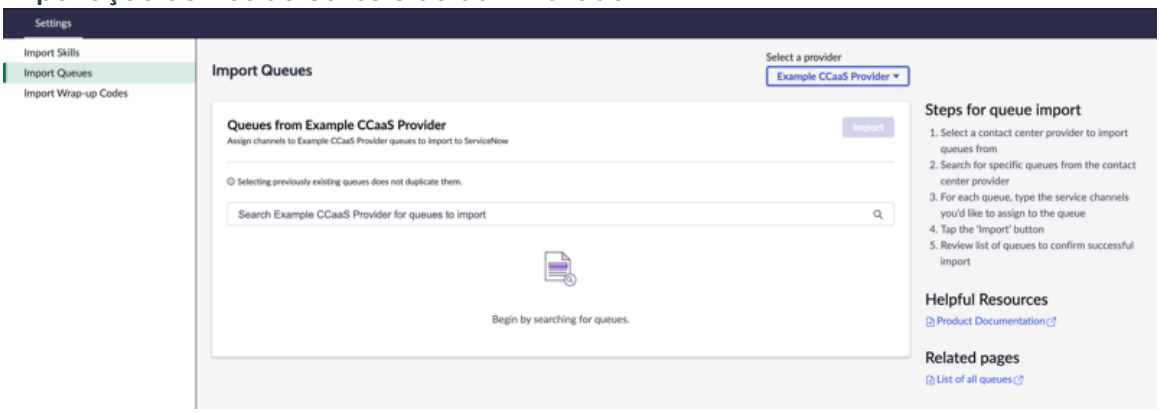
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**

Importação de filas do console do administrador



2. Selecione um provedor de central de contato para importar filas.
3. Pesquise filas específicas do provedor da central de contato.
4. Para cada fila, selecione os canais de serviço que você deseja atribuir à fila.
5. Toque no botão **Importar**.
6. Revise a lista de filas para confirmar a importação bem-sucedida.

Importar códigos de encerramento

Importe códigos de encerramento do seu provedor de central de contato para garantir que cada interação com o cliente seja classificada corretamente. Por exemplo, você pode especificar se uma chamada foi para suporte técnico, cobrança ou devolução de produto.

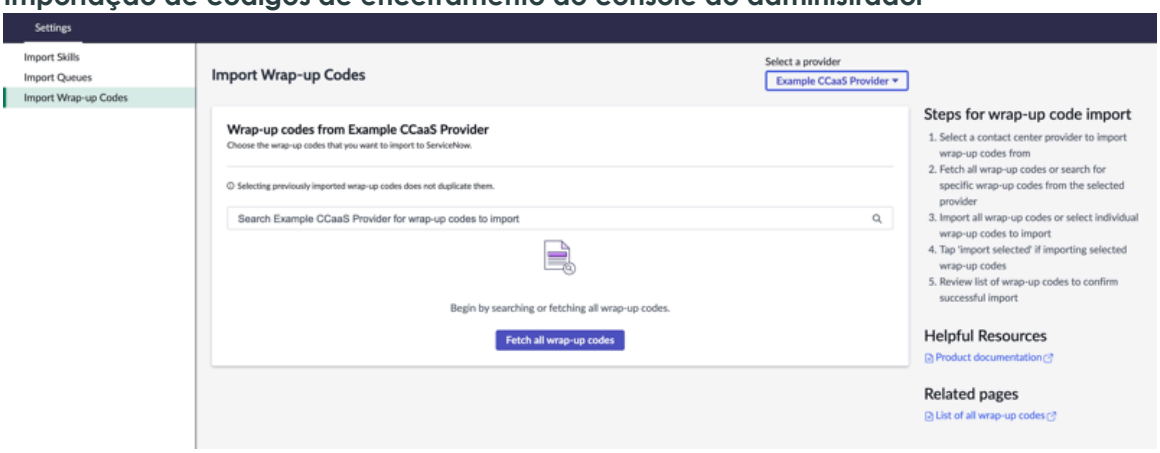
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de integração da Central de contato** > **Console do administrador da CCaaS**

Importação de códigos de encerramento do console do administrador



2. Selecione um provedor de central de contato para importar códigos de encerramento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Busque todos os códigos de encerramento ou pesquise códigos de encerramento específicos do provedor.
4. Importe todos os códigos de encerramento ou selecione códigos de encerramento individuais para importar.
5. Toque em **Importar selecionado** para importar os códigos de encerramento.
6. Revise a lista de códigos de encerramento para confirmar se a importação foi bem-sucedida.

> **Nota:** Os códigos de encerramento recém-importados e os códigos de encerramento que existiam anteriormente na instância ServiceNow® são mostrados em duas listas separadas na página de confirmação.

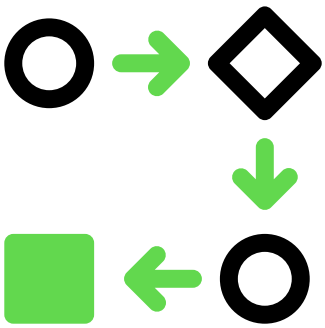
Como usar o Customer Service Management

Agentes e gerentes podem usar a aplicação Customer Service Management para criar casos para clientes, encaminhar casos para agentes com as habilidades e disponibilidade necessárias, gerenciar informações do cliente e a atividade de caso e se conectar com outras aplicações e departamentos para ajudar na resolução de casos.

Gerenciar casos

Encontre ferramentas para criar casos, interagir com clientes e resolver dúvidas e problemas

Gerenciar cronogramas e locais



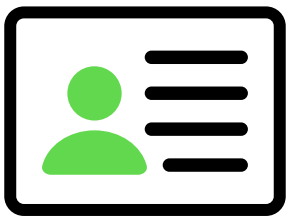
Encontre ferramentas para gerenciar seu calendário, usando o aplicativo para celular para gerenciar o trabalho e planejar tarefas de base de instalação.

Automatizar e otimizar

Encontre ferramentas para automatizar seu trabalho e use ferramentas de IA para simplificar os casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de agentes	Gestão de clientes	Comunicação com o cliente
		
Gerencie tarefas e cronogramas para agentes da sua equipe.	Supervisionar tarefas relacionadas ao cliente, incluindo gestão de localização e acesso, manipulação de contratos e direitos, gestão de mídias sociais e terceirização de atendimento ao cliente.	Saiba mais sobre ferramentas para portais e desvio de caso. Encontre exemplos e informações sobre como usar ferramentas de autoatendimento e como contatar agentes para obter assistência.

Gerenciar casos

Gerencie com eficiência as interações entre clientes e consumidores criando, atribuindo e resolvendo casos recebidos por meio de vários canais, como bate-papo, e-mail e chamadas.

Use ferramentas avançadas, espaços configuráveis e recursos de conhecimento para simplificar fluxos de trabalho e garantir suporte personalizado e oportuno.

Gerenciar cronogramas e locais

Gerencie cronogramas de agentes, casos de atendimento ao cliente e instale planos básicos usando ferramentas como calendários de agentes, Microsoft Outlook integrado ao CSM e o aplicativo para celular CSM.

Você pode obter atualizações em tempo real, colaboração simplificada e contratos de serviço para aprimorar a eficiência e o suporte do atendimento ao cliente.

Automatizar e otimizar

Integre o Virtual Agent para automação e as Operações proativas de atendimento ao cliente para resolução antecipada de problemas. Use Inteligência para tarefas, Decisões guiadas e Playbooks para simplificar a gestão de casos.

Gestão de agentes

A Gestão de agentes envolve o recrutamento, o treinamento e o monitoramento de agentes para melhorar o atendimento ao cliente. As principais tarefas incluem entradas de tempo, atribuição de casos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gerenciamento de informações de tratamento especial, suporte por bate-papo e supervisão de tarefas do provedor de serviços terceirizado.

Gestão de clientes

Simplifique o acesso do cliente, a gestão de contratos e a integração de mídia social para aprimorar a eficiência do serviço. Ofereça suporte a modelos B2B2C para melhorar os relacionamentos com os clientes e melhorar os fluxos de trabalho em vários canais de serviço.

Comunicação com o cliente

Otimize o atendimento ao cliente com Playbooks, reduzindo o tempo de resolução e orientando os usuários nas tarefas. Capacite os clientes com um serviço contínuo por meio de respondentes automáticos, retornos de chamada omnicanal e experiências de portal personalizadas para um suporte mais rápido e inteligente.

Gerenciar casos

A gestão de casos no fornece uma abordagem estruturada e eficiente para lidar com uma ampla variedade de solicitações de serviço, incidentes e consultas. Ela engloba os processos e ferramentas usados para gerenciar casos individuais desde o início até a resolução, garantindo que a entrega de serviço seja consistente, oportuna e alinhada com os objetivos organizacionais.

Gerenciar casos do Customer Service Management

Aplicação ou recurso	Descrição
Criar casos de atendimento ao cliente	• Criar um caso de atendimento ao cliente- Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agentes podem criar casos usando a aplicação Customer Service Management. • Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico- Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de casos fazendo seleções no seletor de tipo de caso. • Criar um caso de atendimento ao cliente a partir de um bate-papo- Se um bate-papo com o cliente resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente a partir da conversa.
Atribuir um caso de atendimento ao cliente	Os agentes podem atribuir casos a si próprios ou a outros agentes de atendimento ao cliente.
Criar uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente	Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente para o trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar casos do Customer Service Management

Aplicação ou recurso	Descrição
Criar uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de tarefas de caso fazendo seleções na tela do seletor de tipo de tarefa de caso.
Criar uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente	Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente como parte do processo de resolução de casos.
Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor	Os agentes de atendimento ao cliente podem criar solicitações em nome dos clientes a partir de Espaço configurável do CSM ou da interface da plataforma.
Fechar um caso de atendimento ao cliente	Feche um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver no estado Resolvido.
Criar um caso de consumidor	• Criar um caso de consumidor a partir de um bate-papo- Se um bate-papo de consumidor resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente a partir da conversa. • Criar um caso de consumidor a partir de um bate-papo anônimo- Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um caso de consumidor, crie o caso diretamente a partir da conversa.
Criar um registro de consumidor	• Criar um registro de consumidor- Os agentes e gerentes de atendimento ao consumidor podem criar registros de consumidor a partir da aplicação Customer Service Management. • Criar um registro de consumidor a partir de um bate-papo anônimo- Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um registro de consumidor, crie o registro diretamente da conversa.
Criar endereços de consumidor adicionais	Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.
Como responder a um caso usando uma mensagem rápida de e-mail	Use mensagens de e-mail rápidas predefinidas para rascunhar rapidamente respostas para os clientes. Os agentes podem selecionar mensagens rápidas predefinidas para adicionar conteúdo ao corpo da mensagem de e-mails.
Como iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso	Como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente, você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar casos do Customer Service Management

Aplicação ou recurso	Descrição
	iniciar uma chamada em conferência entre usuários envolvidos.
Usar o fluxo de atividades	As melhorias no Fluxo de atividades ajudam a reduzir a desordem no Fluxo de atividades e reduzem o esforço do agente para entender o contexto do caso.
Resolva casos com conhecimento e conteúdo da comunidade	Permita que os agentes resolvam um caso mais rapidamente pesquisando informações na base de conhecimento e na comunidade e, se útil, associando-as ao caso.
Gerenciar habilidades para um caso de atendimento ao cliente	Adicionar ou remover habilidades opcionais e obrigatórias de um caso de atendimento ao cliente.
Uso do conector do Zoom para bate-papo	Como agente, você pode iniciar uma reunião do Zoom a partir de um bate-papo para entender e resolver problemas do cliente mais rapidamente por meio de interações ao vivo.
Como usar o espaço configurável do CSM no Customer Service Management	Use o espaço configurável do CSM para interagir com clientes, criar e trabalhar em casos e resolver questões e problemas.
Como usar o local de negócios 360	Permita que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios, para que eles obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados na aplicação Customer Service Management (CSM).
Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado	Os agentes do provedor de serviço terceirizado estendem as capacidades e o alcance das operações de atendimento ao cliente de uma organização, fornecendo atendimento básico a clientes e consumidores.

Tradução automática

Criar um caso de atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes de agentes podem criar casos usando a aplicação Customer Service Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Criar um caso.

Opção	Descrição
Espaço configurável do CSM	No formulário de Interação, clique em **Criar caso**.
Interface da plataforma	Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Criar novo**. Você também pode criar casos da seguinte forma: ◦ Clicar **em Novo** na lista Casos de atendimento ao cliente. ◦ Clicar no link relacionado **Criar novo caso** de qualquer uma das entidades que podem ser associadas a um caso, como contas ou produtos.

2. Preencha os campos no formulário Criar caso.

Campos de formulário Criar caso

Campo	Descrição
Número	O número do caso atribuído automaticamente.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. ◦ Web (padrão) ◦ Telefone ◦ E-mail ◦ Bate-papo ◦ Social
Horário local do contato	A hora local do contato atribuído ao caso. Ele é preenchido automaticamente de acordo com o fuso horário definido no formulário Contato. Se nenhum fuso horário estiver definido no formulário de Contato, ele será preenchido de acordo com o **Fuso horário de contato** definido no próprio caso. Se nenhum fuso horário estiver definido no formulário Contato ou no caso, o campo será deixado em branco e será somente leitura. Se um caso for encerrado ou cancelado, o campo **Horário local do contato** ficará oculto. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Fuso horário de contato	O fuso horário de contato se o cliente estiver trabalhando em um fuso horário diferente para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	caso. Ele substitui o fuso horário do formulário de contato. Se nenhum horário local de contato ou fuso horário de contato estiver definido, o fuso horário da instância será exibido. Depois que o caso é criado, o campo é somente leitura. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Conta	O nome da empresa associada a este caso. Se você selecionar um contato no campo **Contato**, este campo será preenchido automaticamente se as informações da conta estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor deste caso. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C está instalado. Depois que Conta for selecionada, somente os consumidores pertencentes à conta serão exibidos.
Organização de serviços	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de serviço ao solicitante.
Organização de serviço para solicitação	O nome da organização de serviço que está solicitando assistência.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo**, este campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associado estiverem disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso. Se você selecionar um parceiro no campo **Parceiro**, a lista de contatos de parceiros disponíveis será baseada nessa seleção.
Seguir o sol	Uma caixa de seleção para indicar que um caso deve ser entregue para acompanhamento global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso **de Prioridade 1 - Crítico** ou**Prioridade 2 - Alta**, ou se o caso for escalado, o sinalizador será selecionado automaticamente. Você também pode marcar manualmente a caixa de seleção. O fluxo de atividades no formulário de caso é atualizado com todas as mudanças. **Nota:** Habilite a caixa de seleção **Seguir o sol** no formulário de caso do Atendimento ao cliente definindo o valor da propriedade *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* como **verdadeiro**. Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Descrição resumida	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: ◦ 1 - Crítica ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderada ◦ 4 - Baixo (padrão)
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.
Atribuído a	O agente atribuído. Este campo exibe todos os usuários com as funções sn_customerservice_manager e sn_customerservice_agent. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Atribuído em	A data e a hora em que o caso foi atribuído. Este campo é atualizado quando um usuário é adicionado ou alterado no campo **Atribuído a**.
Contrato	O número do contrato associado a este caso. Se você selecionou um ativo no campo **Ativo**, o campo **Contrato** exibirá os contratos que incluem um item de linha para esse ativo.
Direito	O direito de serviço associado a este caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações nos campos **Conta**, **Contrato**, **Produto**, **Ativo**e **Canal**. Se houver apenas um direito disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao campo **Direito**.
Parceiro	O nome do parceiro deste caso.

3. Clique em **Enviar**.
   Se disponíveis, as seguintes informações serão associadas a um caso recém-criado:
   - O nome do contato e a empresa do contato
   - Os detalhes do produto e do contrato
   - O ANS e os direitos

Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de casos fazendo seleções no seletor de tipo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de casos que os agentes podem criar dependem da configuração dos tipos de casos de atendimento ao cliente e dos recursos de definições de serviço. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Configurando definições de serviço

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam o seletor de tipo de caso para fazer seleções e criar casos.

Nota: Na IU principal, use o interceptador de caso para fazer seleções e criar um caso.

Procedimento

1. Crie um caso selecionando uma das ações a seguir.

Descrição do campo de ação do agente

Ação do agente	Descrição
Selecione **Novo**.	Selecione esta ação em listas de casos e listas de tipo de caso, como Meus casos ou Meus casos de reclamação.
Selecione **Criar caso**	Selecione esta ação nos seguintes registros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação do agente	Descrição
	◦ Interação ◦ Conta ◦ Contato ◦ Consumidor ◦ Produto Vendido ◦ Item-base de instalação

2. Faça seleções na versão do seletor de tipo de caso que foi configurada pelo administrador do sistema.

Descrição do campo de versão do seletor de caso

Versão	Etapas
Seleção múltipla	**a.** Selecione um **Tipo de caso**. **b.** Se desejar, selecione uma categoria e um subtipo opcionais para restringir as opções disponíveis. **c.** Selecione **Criar caso**. **Nota:** Se um subtipo não tiver sido configurado para um tipo de caso, o campo do subtipo não será exibido.
Seleção única	**a.** Selecione um **Tipo de caso**. **b.** Selecione **Criar caso**.
Seleção de serviço de produto	**a.** Habilite ou desabilite a caixa de seleção **Este caso é para um produto de propriedade**. Esta caixa de seleção controla a exibição do campo **Produto** **b.** Se exibido, selecione um **Produto**. **c.** Selecione um **Serviço**. **d.** Selecione um **Tipo de caso**. **e.** Selecione **Criar caso**.

3. Preencha os campos no formulário Caso.
Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Criar um caso de atendimento ao cliente.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Criar um caso de integração

Crie um caso para integrar novos clientes ou para integrar clientes existentes para novos produtos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os casos de integração aparecem no módulo Casos de integração e usam o prefixo ONB no número do caso. Por exemplo, ONB0001007.

Se o playbook de caso para integração estiver disponível, você poderá usar o playbook para orientá-lo nas etapas que precisam ser concluídas para resolver casos de integração.

Procedimento

1. Criar um caso.

Interface	Descrição
Espaço configurável do CSM	No formulário de Interação, clique em **Criar caso**.
Plataforma	Navegue até: **Atendimento ao cliente** > **Casos** e clique em **Criar novo**.

2. Selecione o tipo de caso.

Interface	Descrição
Espaço configurável do CSM	Na janela pop-up Selecionar tipo de caso: **a.** Selecione um **Tipo de caso**. **b.** No campo **Categoria**, selecione Integração do cliente. **c.** Clique em **Criar caso**.
Plataforma	Selecione Integração do cliente na lista de tipos de caso disponíveis no interceptador.

3. Adicione as informações do cliente.

- Se o caso de integração for para um cliente existente, preencha os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor**.
- Se o caso de integração for para um novo cliente, habilite a caixa de seleção **Novo cliente** e preencha os campos na seção de formulário Informações do novo cliente.

Campo	Descrição
Tipo de cliente	O tipo de cliente, pessoa jurídica ou pessoa física.
Nome do Negócio	O nome da empresa. Este campo é exibido e obrigatório quando você seleciona Comercial como o tipo de cliente. **Nota:** Você pode inserir nomes de clientes neste campo, mas não nomes de parceiros.
Nome de usuário	O nome do contato ou consumidor. Este campo é exibido e obrigatório quando você seleciona Individual como o tipo de cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do usuário. Este endereço é usado para notificações.
Número de telefone	O número de telefone do usuário.

4. Opcional: Adicione mais membros ao caso da lista relacionada **Membros adicionais**.
   Use esta lista relacionada para criar os usuários ou entidades de negócios que devem ser incluídos no caso de integração. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de Parte relacionada.

Campo	Descrição
Tipo	Use o campo **Tipo** para selecionar o tipo de autorização do membro adicional. Os exemplos de tipos de autorização incluem: ◦ Proprietário conjunto ◦ Signatário ◦ Beneficiário ◦ Subconta Membros adicionais podem ser contas, contatos ou consumidores. A seleção no campo **Tipo** determina qual dos seguintes campos é exibido: ◦ Usuário ◦ Consumidor ◦ Conta
Usuário	O nome do contato que será adicionado como membro adicional.
Consumidor	O nome do consumidor que será adicionado como membro adicional.
Conta	O nome da conta que será adicionada como membro adicional.

5. Preencha os campos no formulário Caso.
   Para obter mais informações e descrições de campos, consulte Criação de um caso de atendimento ao cliente.
6. Clique em **Salvar**.
   - Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver habilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** não serão necessários para salvar o caso.
   - Se a caixa de seleção **Novo cliente** estiver desabilitada, os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** serão necessários para salvar o caso.

Criar um caso de atendimento ao cliente a partir de um bate-papo

Se um bate-papo com o cliente resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente a partir da conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso de atendimento ao cliente a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Importante:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
3. Em **Casos**, abra uma conversa de atendimento ao cliente.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso**.
   O sistema abre um novo formulário de caso em uma guia de registro e preenche automaticamente alguns campos com base nos detalhes da conversa.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   Todos os comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo do usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um comentário ou anotação de trabalho na conversa.
   a. No registro de conversa, ao lado do campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem ( ).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
   Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

   Nota: Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Todos os novos campos de diário adicionados ao registro não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

Informações relacionadas

Espaço do Connect

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir um caso de atendimento ao cliente

Os agentes podem atribuir casos a si próprios ou a outros agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O botão **Atribuir a mim** só ficará visível se o usuário atual tiver a função de agente de atendimento ao cliente e ainda não estiver atribuído ao caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Atribua o caso.

Opção	Descrição
Atribuir o caso a si mesmo	Clique em **Atribuir a mim**.
Atribuir o caso a outro agente	Selecione um agente no campo **Atribuído a**.

O nome do agente aparece no campo **Atribuído a**. Se o agente também pertencer a um grupo de agentes, o nome do grupo aparecerá no campo **Grupo de atribuição**.

Criar uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente

Crie uma tarefa para um caso de atendimento ao cliente para o trabalho adicional que precisa ser concluído como parte da resolução do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria uma tarefa, o sistema usa as informações do caso para preencher automaticamente os campos no formulário de Tarefa de caso. Depois de criar e salvar uma tarefa, ela aparece na lista relacionada **Tarefas** no formulário Caso.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Na lista relacionada **Tarefas**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de tarefa de caso.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Número	O número da tarefa de caso atribuído automaticamente.
Caso primário	O número do caso primário. Pode ser um caso da tabela Caso [sn_customerservice_case] ou qualquer tabela secundária da tabela Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Primário(a)	O número do registro primário se a tarefa for criada a partir de um tipo de registro diferente de um caso. Este campo é preenchido quando uma tarefa de caso é criada a partir de um registro que não é de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação. Este campo é uma referência à tabela Tarefa [task]. **Nota:** Pode ser necessário configurar o registro da tarefa de caso para exibir o campo **Primário**. Para obter mais informações sobre como adicionar campos a um formulário, consulte Configuração do layout do formulário .
Contato	O contato do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Contato [customer_contact].
Conta	A conta do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Conta [customer_account].
Consumidor	O consumidor do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer].
Assunto	O assunto da tarefa de caso.
Descrição	Uma descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa de caso.
Prioridade	A prioridade atribuída da tarefa de caso: ◦ 1 - Crítica ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderada ◦ 4 - Baixo (padrão)
Estado	O estado atual da tarefa de caso: ◦ Aberto ◦ Encerrado
Atribuído a	O usuário atribuído.
Definição do serviço	Este campo é uma referência à tabela de definição de serviço [sn_case_type_selection].
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de caso, como as etapas realizadas para a resolução. Os usuários internos que foram adicionados à **lista Anotações de trabalho** recebem uma notificação quando anotações de trabalho são adicionadas a uma tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo **Atividade** quando o usuário seleciona **Publicar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Criar uma tarefa de caso de um tipo específico para um caso de atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar diferentes tipos de tarefas de caso fazendo seleções na tela do seletor de tipo de tarefa de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de tarefas de caso que os agentes podem criar dependem da configuração dos tipos de casos de atendimento ao cliente e dos recursos de definições de serviço. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Gerenciar tipos de caso de atendimento ao cliente
- Configurando definições de serviço

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam a tela do seletor de tipo de caso para fazer seleções e criar casos.

Procedimento

1. Crie uma tarefa de caso.
   - Selecione **Novo** em uma lista de tarefas de caso.
   - Selecione **Novo** na guia da lista relacionada Tarefas em um registro de caso.
   - Selecione o ícone **+** na lista de tarefas de registros relacionados no componente Registros relacionados dinâmicos.
   - Selecione a ação declarativa de tarefa no visualizador de atividades.
   - Selecione **Criar tarefa** em uma fase do playbook de caso.
2. Faça uma seleção no seletor de tipo de tarefa de caso.
   - Se você criar a tarefa de caso a partir de uma lista de tarefas de caso, o campo **Tarefa de serviço** no seletor de tipo de tarefa de caso mostrará todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você criar a tarefa de caso a partir de um registro de caso, o campo **Serviço de tarefa de caso** listará os serviços de tarefa relacionados ao serviço de caso. Se o caso não tiver serviço, o campo **Tarefa de serviço** mostrará todos os serviços relacionados em que a tabela de destino é Tarefa de caso [sn_customerservice_task] e extensões da Tarefa de caso.

3. Selecione **Criar tarefa**
   A tarefa de caso é criada com a definição de serviço de tarefa selecionada. Se algum valor padrão tiver sido definido na definição de serviço de tarefa de caso, esses valores serão preenchidos no registro de tarefa de caso.

Criar uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente

Crie uma ordem de serviço para um caso de atendimento ao cliente como parte do processo de resolução de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que uma ordem de serviço é criada, ela aparece na lista relacionada **Ordens de serviço** no formulário Caso. O número do caso também é mencionado na ordem de serviço.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Na lista relacionada **Ordens de serviço**, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de Ordem de serviço.
   Para obter mais informações, consulte Criar uma ordem de serviço .
4. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Gerenciar ordens de serviço

Criar uma solicitação em nome de um cliente ou consumidor

Os agentes de atendimento ao cliente podem criar solicitações em nome dos clientes a partir de Espaço configurável do CSM ou da interface da plataforma.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de atendimento ao cliente podem navegar pelo catálogo e fazer uma seleção para criar uma solicitação em nome de um cliente.

- A partir de Espaço configurável do CSM, os agentes podem criar solicitações a partir de registros de caso e interação.
- Na interface da plataforma, os agentes podem criar solicitações a partir de registros de caso.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Para criar uma solicitação, siga um destes procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Espaço configurável do CSM: clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Criar solicitação**.
- Interface da plataforma: clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Criar solicitação**.

3. Selecione um item ou serviço do catálogo para exibir a página do item.
4. Opcional: Selecione a quantidade.
5. Para concluir a solicitação, siga um destes procedimentos.

Interface	Ação
Espaço configurável do CSM	Conclua estas etapas: **a.** Clique em **Pedir agora**. **b.** Adicione ou altere as informações nestes campos na janela pop-up Confirmação de pedido: **Solicitação para**, **Informações de entrega**, **Instruções especiais**. **c.** Clique em **Finalizar compra**. O sistema cria a solicitação e exibe o número da solicitação. Clique em **Exibir detalhes** para abrir o registro da solicitação.
Interface da plataforma	Clique em **Pedir agora**. O sistema cria a solicitação e exibe o número da solicitação. Uma mensagem informativa fornece um link para o caso associado à solicitação.

6. No formulário Caso, clique na lista relacionada **Solicitações** para ver as solicitações associadas ao caso.

Fechar um caso de atendimento ao cliente

Feche um caso a qualquer momento, exceto quando ele estiver no estado **Resolvido**.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um agente propõe uma solução para um caso, o estado muda para **Resolvido** e o cliente pode optar por aceitar ou rejeitar a solução. Se aceito, o caso é encerrado. Se rejeitado, o estado será revertido para **Aberto**.

Um agente ou gerente de agentes pode fechar um caso a qualquer momento, exceto quando ele está no estado **Resolvido**, enquanto somente um cliente pode aceitar ou rejeitar a solução proposta. Quando um agente ou gerente de agentes encerra um caso, os detalhes devem ser incluídos no campo **Anotações de resolução**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Dependendo da interface do usuário, navegue até a seção de formulário correta.

Interface	Etapas
Espaço configurável do CSM	**a.** Clique na guia **Detalhes**. **b.** Clique no ícone de menu (⋮) na parte superior da seção Detalhes. **c.** Selecione **Informações de fechamento**.
Interface da plataforma	Clique na guia **Informações de resolução**.

3. Na lista suspensa **Código de resolução**, selecione o código que indica o estado de resolução do caso.
4. Insira informações relacionadas ao fechamento no campo **Anotações de resolução**.
5. Clique em **Fechar caso**.

Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente

Os clientes podem concluir uma pesquisa de satisfação quando aceitam uma solução de caso ou encerram um caso no Portal de atendimento ao cliente.

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar solução** no registro do caso ou encerra um caso clicando em **Fechar caso**, ele pode acessar uma pesquisa de satisfação no Portal de atendimento ao cliente. Os clientes têm a opção de concluir ou ignorar a pesquisa.

Se um cliente estiver usando o canal de comunicação por e-mail, o sistema enviará um e-mail com um link para uma pesquisa de satisfação do cliente quando um agente fechar um caso. O cliente pode clicar neste link para concluir a pesquisa.

Nota: Uma pesquisa pode ser gerada por caso. Se uma pesquisa já tiver sido gerada para um caso, uma segunda pesquisa não poderá ser gerada, mesmo se um caso for reaberto e fechado novamente.

A aplicação Atendimento ao cliente inclui uma pesquisa padrão que você pode personalizar conforme necessário. Para personalizar a pesquisa padrão, navegue até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e selecione **Pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente** na lista de tipos de métrica de avaliação. Para editar a pesquisa padrão, abra a pesquisa e clique no botão **Designer de pesquisa**.

Você também pode projetar sua própria pesquisa usando a ferramenta de designer de pesquisa. Depois de projetar uma pesquisa, certifique-se de selecionar uma condição para acionar a pesquisa.

Informações relacionadas

Avaliações e Pesquisas

Painel do Gerenciador de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um caso de consumidor a partir de um bate-papo

Se um bate-papo com o consumidor resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente a partir da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido.
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ela também mostra suas conversas de suporte aberta em **Casos**. Quando um consumidor inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada tem a opção de aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.
3. Em **Casos**, abra uma conversa de consumidor.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone do menu para abrir o menu Ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione Criar caso.
   O sistema abre um novo formulário de caso e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. (Para um caso criado a partir de um bate-papo com o consumidor, o campo **Consumidor** é preenchido e o campo **Descrição resumida** exibe a solicitação de bate-papo inicial do consumidor.)
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   O sistema compartilha o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry].

Criar um caso de consumidor a partir de um bate-papo anônimo

Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um caso de consumidor, crie o caso diretamente a partir da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Responda a uma solicitação de bate-papo anônima.
2. Converse com o usuário para determinar o problema.
3. Na parte inferior da conversa, clique no ícone do menu para abrir o menu Ações do Connect.
4. No menu Ações do Connect, selecione **Criar caso para convidado**.
   O sistema abre um novo formulário de caso e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. Para um caso criado a partir de um bate-papo de usuário convidado, o campo **Descrição resumida** exibe a solicitação de bate-papo inicial do usuário.
5. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.
   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades de registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry].

Criar um registro de consumidor

Os agentes e gerentes de atendimento ao consumidor podem criar registros de consumidor a partir da aplicação Customer Service Management.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário do consumidor conforme necessário.
4. Preencha os campos na guia Endereço primário.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário. O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário do Consumidor e na lista relacionada **Endereços**.
5. Se desejar, preencha qualquer um dos campos na guia Preferências.
6. Selecione **Enviar**.
   O registro é adicionado à tabela Consumidores (csm_consumer). O endereço primário é adicionado à lista relacionada **Endereços** e o campo **Primário** é definido como **verdadeiro**.

Informações relacionadas

Criar endereços de consumidor adicionais

Criar um registro de consumidor a partir de um bate-papo anônimo

Se um bate-papo anônimo resultar na necessidade de criar um registro de consumidor, crie o registro diretamente da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Responda a uma solicitação de bate-papo anônima.
2. Converse com o usuário para determinar o problema.
3. Na parte inferior da conversa, clique no ícone do menu para abrir o menu Ações do Connect.
4. No menu Ações do Connect, selecione **Criar consumidor e caso para convidado**.

   O sistema abre um formulário de consumidor e preenche alguns dos campos com base nos detalhes da conversa. Para um registro de consumidor criado a partir de um bate-papo de usuário convidado, os campos **Nome**, **Sobrenome**e **E-mail** exibem informações da solicitação de bate-papo inicial.

   A seleção desta opção cria um registro de consumidor usando as informações fornecidas no produtor de registro e, em seguida, associa o caso ao consumidor recém-criado. O formulário Caso também é preenchido com as informações fornecidas no produtor de registro.

5. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar**.

Criar endereços de consumidor adicionais

Os consumidores podem ter vários endereços, incluindo um endereço primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço primário é armazenado na guia Endereço primário no formulário do Consumidor e na lista relacionada **Endereços**. Quando você preenche os campos na guia Endereço primário e clica em **Enviar**, essas informações são adicionadas à lista relacionada **Endereços** como o endereço primário, com o campo **Primário** definido como verdadeiro. Todas as mudanças feitas nos campos de **endereço primário** também são atualizadas na lista relacionada. Um consumidor pode ter apenas um endereço primário.

Outros endereços, como endereços de cobrança ou envio, podem ser criados e armazenados na lista relacionada **Endereços**. Para esses outros endereços, o campo **Primário** é definido como **falso**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**.
2. Clique no número do consumidor desejado.
3. Na lista relacionada **Endereços**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Local.
5. Para denotar este endereço como o endereço primário do consumidor, marque a caixa de seleção **Primário**.
   Um consumidor pode ter vários endereços, mas apenas um endereço primário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como responder a um caso usando uma mensagem rápida de e-mail

Use mensagens de e-mail rápidas predefinidas para rascunhar rapidamente respostas para os clientes. Os agentes podem selecionar mensagens rápidas predefinidas para adicionar conteúdo ao corpo da mensagem de e-mails.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gerentes de negócios e administradores podem configurar mensagens rápidas e predefinir o conteúdo para responder a casos. Por exemplo, você pode predefinir saudações pessoais, isenções de responsabilidade, diferentes tipos de informações adicionais e assinaturas. Você também pode incorporar ícones, logotipos de empresas, imagens, layout HTML e formato rich text.

Nota: Você pode configurar mensagens rápidas para que somente um determinado usuário ou grupo possa exibi-las.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Clique no ícone de mais opções (···) e selecione **E-mail**.
3. Clique no seletor de Mensagens rápidas e selecione uma mensagem predefinida.
   O conteúdo da mensagem rápida é inserido no corpo da mensagem no local do cursor.
4. Opcional: Selecione mensagens rápidas adicionais.
5. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Definir uma mensagem rápida

Redação de e-mails com mensagens rápidas

Como iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso

Como parte da resolução de um caso de atendimento ao cliente, você pode iniciar uma chamada em conferência entre usuários envolvidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de atendimento ao cliente podem iniciar uma chamada em conferência a partir de um caso e adicionar participantes, incluindo membros de plantão de grupos de turno.

Nota:

O Notify deve ser configurado para que você possa usar o Notify na tarefa. Verifique se há números de telefone do Notify (E.164 ou código curto) em grupos de números com fluxos de trabalho de chamada telefônica. Certifique-se também de que a propriedade **glide.notify.task.phone_number** esteja definida como um desses números de telefone do Notify.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.
2. Clique no link relacionado **Iniciar chamada em conferência**.
3. Selecione um ou mais **Destinatários** para participar da chamada em conferência.
   Você pode adicionar participantes individuais, grupos ou números de telefone individuais.

Informações relacionadas

Como iniciar uma chamada em conferência

Como iniciar uma chamada em conferência a partir de uma tarefa

Usar o fluxo de atividades

As melhorias para Fluxo de atividades ajudam a reduzir a desordem do Fluxo de atividades e o esforço do agente para entender o contexto do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As melhorias no fluxo de atividades incluem o seguinte:

- Filtrar por tipo de publicação
- Classificar mensagens e eventos
- Representação de e-mail aprimorada

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
   Você veria o fluxo de atividades com as opções de filtro.
2. Clique no ícone Filtro ( ).
   Os conjuntos de filtros são exibidos. O filtro de conversa define itens como e-mails, comentários e anotações de trabalho.
3. Selecione os filtros **de tipos de publicação** na lista suspensa.
   Por exemplo, se você selecionar **Anotações de trabalho**, somente as anotações serão exibidas no Fluxo de atividades.

   Nota: Selecionar somente **Mudanças de campo** exibe os campos no Fluxo de atividades.

4. Selecione a lista suspensa **Mudanças de campo** para filtrar os campos.
   Por exemplo, se você selecionar **Estado**, somente as mudanças de estado ficarão visíveis.
5. Clique na guia **Sinalizado** para ver somente as mensagens sinalizadas.

   As mensagens sinalizadas ficam visíveis para todos que têm acesso ao caso.

6. Clique no ícone Classificar ( ) para classificar os eventos e mensagens com base na linha do tempo.
7. Clique no ícone Mais opções ( ) e selecione **Expandir todas as publicações** para exibir os detalhes da publicação ou selecione **Recolher todas as publicações** para voltar ao estado anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Mostrar mais** em um e-mail para exibir a resposta de e-mail mais recente de forma expandida.
9. Clique em **Mostrar conversa completa** para exibir o thread de e-mail inteiro.

Informações relacionadas

Como configurar o Fluxo de atividades

Resolva casos com conhecimento e conteúdo da comunidade

Permita que os agentes resolvam um caso mais rapidamente pesquisando informações na base de conhecimento e na comunidade e, se útil, associando-as ao caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Caso exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo **Descrição resumida**. Esses resultados de pesquisa fornecem artigos de conhecimento direcionados, artigos fixados e conteúdo da comunidade para os agentes de atendimento ao cliente.

Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso ou em um caso que já está aberto. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o agente poderá visualizar o conteúdo. Se as informações forem relevantes, o agente poderá marcá-las como úteis. Artigos de conhecimento também podem ser anexados ao caso.

Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, artigos fixados e perguntas e blogs resolvidos da comunidade. Dependendo da configuração, os resultados da pesquisa também podem incluir outros tipos de informações, como casos e problemas em aberto e resolvidos. Com o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml), você também pode exibir casos e artigos de conhecimento semelhantes.

Os gerentes de casos de atendimento ao cliente podem usar o painel Informações de demanda para casos para identificar quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Para obter mais informações, consulte Painel de informações de demanda para casos .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos**.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Abra um novo caso e comece a digitar no campo **Descrição resumida**.
   - Abra um caso existente e clique em **Resultados da pesquisa relacionada**.

   Todos os resultados de pesquisa correspondentes são exibidos na seção **Resultados de pesquisa relacionados**. O conteúdo exibido depende das permissões atribuídas ao agente em Conhecimento e Comunidades.
3. Clique em um dos resultados para abrir o conteúdo em uma janela pop-up.
4. Opcional: Execute uma das seguintes etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Anexar um artigo de conhecimento ao caso	**a.** Clique em **Anexar** ao lado do artigo de conhecimento que você deseja anexar ao caso. **b.** Se você abriu o artigo de conhecimento, clique em **Anexar ao caso** na janela pop-up. O artigo de conhecimento é exibido em **Atividades** como uma anotação de trabalho e fica visível somente para os agentes de atendimento ao cliente. Um link para o artigo também é inserido no campo **Comentários adicionais**. **c.** Para tornar o artigo visível para os clientes, clique em **Publicar**. **Nota:** Não é possível anexar conteúdo de Comunidades ao formulário Caso.
Marcar o conteúdo como útil para resolver o caso associado	Clique **em Isso ajudou** na janela pop-up.
Rolar para o resultado anterior ou seguinte	Use as teclas de seta para rolar para cima para o resultado anterior ou para baixo para o próximo resultado.

5. Execute uma das seguintes ações:

- Se você abriu um caso, clique em **Enviar**.
- Se você atualizou um caso existente, clique em **Atualizar**.

Gerenciar habilidades para um caso de atendimento ao cliente

Adicionar ou remover habilidades opcionais e obrigatórias de um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes também podem mudar uma habilidade entre obrigatória e opcional.

Procedimento

1. Abra o caso desejado.

2. Clique na lista relacionada **Habilidades da tarefa**.

3. Para criar uma nova habilidade:

a. Clique em **Nova**.

b. Selecione uma habilidade no campo **Habilidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se for obrigatório, clique na caixa de seleção **Obrigatório**.

d. Clique em **Salvar**.

4. Para alternar o tipo de habilidade:

a. Clique na habilidade desejada.

b. Habilite ou desabilite a caixa de seleção **Obrigatório**.

c. Clique em **Salvar**.

Como usar o Chat Zoom Connector

Inicie uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo usando a aplicação Chat Zoom Connector.

Como agente, você pode iniciar uma reunião Zoom em um bate-papo para entender e resolver problemas do cliente mais rapidamente por meio de interações ao vivo. Para obter mais informações, consulte Iniciar Zoom reuniões a partir de bate-papos.

Por padrão, para cada registro de interação de uma reunião Zoom, um número de chamada em conferência Notify também é gerado. Como agente, você ou o gerente de agentes pode acessar o URL de gravação da reunião Zoom no fluxo de atividades do registro de interação. Para obter mais informações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Como gerente de agentes, você pode acessar os detalhes de Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo com o cliente usando o registro de interação Zoom. As gravações de reunião estão disponíveis no registro de interação criado para Zoom. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

Nota: Os detalhes da chamada em conferência de uma reunião Zoom são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call].

Como um usuário na função notify_admin ou notify_view, você pode acessar os detalhes de uma reunião Zoom navegando até **Notificar** > **Gravações**e selecionando o número de chamada em conferência correspondente. Para obter mais informações, consulte Chamadas em conferência do Notify .

Funções do usuário do Conector do Zoom para bate-papo

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação Chat Zoom Connector.

Funções necessárias para Chat Zoom Connector

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Inicie uma reunião Zoom em um bate-papo para entender os problemas do cliente e resolver problemas mais rapidamente por meio de interações ao vivo.
sn_customerservice_manager	Exiba detalhes de Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo com o cliente usando o registro de interação Zoom. As gravações de reunião estão disponíveis no registro de interação criado para Zoom reuniões.
notify_admin, notify_view	Exiba detalhes de Zoom reuniões iniciadas em um bate-papo com o cliente usando Notify.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Configure a aplicação Chat Zoom Connector para iniciar Zoom reuniões a partir de bate-papos com clientes. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Chat Zoom Connector.

Informações relacionadas

Chat Zoom Connector

Iniciar Zoom reuniões a partir de bate-papos

Resolva problemas mais rapidamente iniciando uma reunião Zoom diretamente de um bate-papo com o cliente usando a aplicação Chat Zoom Connector.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um administrador tenha instalado e configurado a aplicação Chat Zoom Connector. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Chat Zoom Connector.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar uma reunião Zoom para hospedar uma conferência de vídeo ou compartilhamento de tela. Você também pode gravar a reunião e salvar as gravações.

Procedimento

1. Navegue até **Espaço do agente**.
2. Aceite e responda a um bate-papo na caixa de entrada do agente.
3. Opcional: Faça perguntas e saiba mais sobre o problema.
4. Para iniciar uma sessão Zoom com um cliente, clique no ícone de ações rápidas ( ) e selecione **/zoom**.

   Dica: Você também pode inserir `/zoom` no campo de texto do bate-papo.

5. Clique no ícone de envio ( ).
   Uma mensagem anunciando que a reunião Zoom foi iniciada e uma contendo o URL da reunião são publicadas na janela de bate-papo para o agente e o cliente. Se a sessão foi iniciada por meio da guia Bate-papo privado, o URL da sessão não será compartilhado com o cliente.
6. Clique no URL para hospedar a Zoom reunião e solicite que o cliente clique no URL também.
   Como host da reunião, você pode aceitar participantes compartilhando o URL da reunião com eles. O número de participantes que você pode aceitar depende das configurações da sua conta Zoom.

   O tópico da reunião é definido como o número do registro de interação de bate-papo associado. A descrição da reunião é definida como a descrição resumida do registro de interação de bate-papo associado. Se a descrição resumida do registro de interação de bate-papo associado estiver vazia, a descrição da reunião será mostrada como um hífen (-).
7. Opcional: Grave a reunião.
   Para obter mais informações, consulte a Central de ajuda do Zoom .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Um registro de interação do tipo **Zoom** é gerado para a reunião que captura os detalhes da chamada em conferência Notify para esta sessão Zoom. Um administrador ou gerente de agentes do Notify pode acessar os detalhes da chamada em conferência associados à reunião Zoom a partir do registro de interação.

Nota: O número da chamada em conferência é um valor gerado automaticamente no campo **Registro de metadados do canal** no formulário de interação. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos.

O URL de gravação da reunião Zoom é adicionado ao fluxo de atividades do registro de interação. Para obter mais informações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Exibir detalhes de Zoom reuniões iniciadas a partir de bate-papos

Exiba detalhes de uma reunião Zoom iniciada em um bate-papo acessando o registro de interação associado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa fornece etapas para um usuário com a função sn_customerservice_manager acessar Zoom detalhes da reunião de um registro de interação. Para obter informações sobre como usuários com outras funções do Notify exibem detalhes da reunião do Zoom, consulte Como usar o Chat Zoom Connector.

Procedimento
1. Navegar até **Interação** > **Tudo**.
2. Na lista Interações, clique no link para um registro de interação do tipo Zoom na coluna **Número**.

Resultados
O URL de gravação da reunião Zoom, se disponível, é adicionado como uma anotação de trabalho e exibido no fluxo de atividades do formulário de interação.

No formulário de interação, você pode exibir os detalhes de uma reunião Zoom.

Nota: Seu administrador pode ter configurado o registro de interação para mostrar diferentes valores de campos específicos da aplicação.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para identificar o registro de interação.
Tipo	Tipo de comunicação de canal. Para uma reunião Zoom, o campo é definido automaticamente como **Zoom**.
Estado	Estados diferentes por meio dos quais a interação prossegue para uma resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Aberto(a) para	Contato do cliente ou consumidor para o qual a reunião Zoom foi iniciada. Este campo é definido automaticamente com o valor do campo **Aberto** para do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião Zoom foi iniciada.
Atribuído a	Agente ao qual o registro de interação está atribuído. Este campo é definido automaticamente com o valor **do campo Atribuído** a do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião Zoom foi iniciada.
Primário(a)	Número do registro de interação de bate-papo a partir do qual esta Zoom reunião foi iniciada. Este campo é definido automaticamente como o número do registro de interação de bate-papo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .
Registro de Metadados do Canal	Número da chamada em conferência Notify. Este campo é definido automaticamente como um número de chamada em conferência associado a esta reunião e armazenado na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. **Nota:** Para exibir mais detalhes, como o URL da reunião e os detalhes do participante, clique no ícone Visualizar este registro ( ) deste campo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .
Tabela de Metadados de Canal	Tabela que contém uma lista de chamadas em conferência iniciadas usando Notify. Este campo é definido automaticamente para **Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]**. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .
Consumidor	Conta do consumidor definida automaticamente com o valor do campo **Consumidor** do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Interação

Campo	Descrição
	o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .
Contato	Contato do cliente definido automaticamente com o valor do campo **Contato** do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .
Conta	Conta do usuário definida automaticamente com o valor do campo **Conta** do registro de interação de bate-papo a partir do qual a reunião do Zoom foi iniciada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .
Descrição Resumida	Descrição resumida da interação. **Nota:** O campo de descrição resumida está vazio para uma reunião Zoom.

Informações relacionadas

Iniciar Zoom reuniões a partir de bate-papos

Usando Espaço configurável do CSM no Customer Service Management

Use Espaço configurável do CSM para interagir com clientes, criar e trabalhar em casos e resolver questões e problemas.

Os agentes de atendimento ao cliente podem concluir a maioria das tarefas em Espaço configurável do CSM, enquanto outras tarefas se aplicam somente à interface da plataforma. Essas informações são anotadas na parte superior de cada tarefa.

As tabelas abaixo descrevem algumas das tarefas básicas que os agentes podem executar em Espaço configurável do CSM, bem como recursos adicionais que estão disponíveis para uso.

Para obter informações adicionais sobre a tarefa, consulte Gerenciar casos.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
Usar Conhecimento para ajudar com casos	Pesquise artigos de conhecimento e anexe-os a casos ou abra artigos em subguias para facilitar a leitura. Relate uma lacuna de conhecimento se você não conseguir encontrar artigos	Pesquisar artigos de conhecimento Abrir um artigo de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefa	Descrição	Detalhes
	relevantes e, se a permissão estiver habilitada, crie artigos diretamente a partir dos casos.	Relatar uma lacuna de conhecimento Criação de um artigo de conhecimento
Responder a discussões da comunidade	Se um caso for criado a partir de uma discussão da comunidade, você poderá responder à discussão a partir do caso.	Como responder a um thread da comunidade a partir de um caso
Usar modelos de resposta	Responda rapidamente aos clientes usando diferentes tipos de informações predefinidas.	Use modelos de resposta para adicionar informações a casos e tarefas de caso
Gerenciar tarefas de e-mail	Visualize e-mails e componha e envie respostas de casos.	Redigir um e-mail a partir de um caso Redigir um e-mail a partir do componente da faixa de opções Como enviar uma resposta de e-mail de um fluxo de atividades de caso Visualizar um e-mail da lista relacionada E-mails

Recursos adicionais

Funcionalidade	Descrição	Detalhes
Criar um tipo específico de caso	Crie um caso para um tipo específico de problema do cliente.	Criar um caso de atendimento ao cliente de um tipo específico
Pesquisar um cliente	Pesquise rapidamente contatos ou consumidores usando informações como nome, número de telefone ou número de registro.	Pesquisar e verificar um contato ou consumidor
Usar a Central do cliente	Pesquise informações do cliente e a atividade recente para saber mais sobre o cliente que você está ajudando.	Usar a Central do cliente
Exibir dados do produto	Exiba detalhes sobre instâncias, produtos e componentes do cliente.	Exibir informações da base de instalação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

Funcionalidade	Descrição	Detalhes
		Exibir informações do produto vendido
Usar playbooks	Use a orientação passo a passo fornecida pelos playbooks para concluir tarefas e resolver casos.	Interagir com playbooks
Usar decisões orientadas	Uma decisão orientada solicita que você responda a perguntas e forneça entradas e, em seguida, oferece recomendações sobre as etapas necessárias para resolver um caso.	Use Decisões guiadas em playbooks para resolver casos Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos
Usar ações recomendadas	Uma ação recomendada é uma ação útil sugerida para resolver um caso. Uma recomendação pode ser uma orientação, uma decisão guiada ou um valor sugerido para um campo de caso.	Use Ações recomendadas para resolver casos
Tópicos de caso de tendências de uso	Use tópicos de caso de tendências para identificar casos com problemas semelhantes.	Exibir tópicos de caso de tendência Adicionar tópicos de caso de tendência a casos principais existentes Criar casos principais para tópicos de caso de tendências
Usar tempo estimado para resolver um caso (ETTR)	Use o aprendizado de máquina para prever o tempo estimado para resolver um caso com base em atributos de caso, como descrição resumida, categoria, prioridade e grupo de atribuição.	Tempo estimado para resolver um caso Tempo para resolver o componente da faixa de opções
Retorno de chamada de um cliente	Ligue de volta para um cliente imediatamente ou na data e hora solicitadas pelo cliente.	Atender a uma solicitação de retorno de chamada de um cliente

Abrir espaço configurável do CSM

Abra Espaço configurável do CSM para que você possa trabalhar em casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços**.
2. Selecione **CSM Configurable Workspace**.

   O espaço é aberto em uma nova guia do navegador.

Pesquisar e verificar um contato ou consumidor

Um agente pode pesquisar informações de contato ou consumidor em um registro de interação salvo, revisar e confirmar as informações e, em seguida, preencher as informações no registro de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem pesquisar informações como nome, número de telefone, endereço de e-mail, número do caso ou número do pedido.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. No painel lateral contextual, clique no ícone de verificação de contato ( ) ou no ícone de verificação do consumidor ( ) para acessar o recurso de pesquisa e verificação.
3. Nos campos **Verificar contato** ou **Verificar consumidor**, insira informações como as primeiras letras de um nome ou sobrenome ou os primeiros dígitos de um número de telefone ou caso.
   Esses campos usam um recurso de pesquisa autocompletável que exibe os resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Vários campos de exibição nos resultados da pesquisa ajudam a diferenciar os contatos. Ao pesquisar um número de registro, o contato ou consumidor associado ao registro é retornado nos resultados da pesquisa.

   Nota: Exclua caracteres do campo para limpar os resultados da pesquisa.

4. Selecione o resultado desejado na lista.
   Esta ação exibe informações sobre o contato ou consumidor selecionado em um cartão de verificação. Se as informações não estiverem corretas, repita as etapas 2 a 4.
5. Clique em **Verificar** para confirmar o contato ou consumidor selecionado.

   Esta ação faz o seguinte:

   - Preenche os campos **Conta** e **Contato** ou **Consumidor** no registro de interação.
   - Habilita a caixa de seleção **Verificado**.
6. Opcional: Você pode pesquisar e verificar outro contato ou consumidor repetindo as etapas 2 a 4 e inserindo informações de pesquisa diferentes.
7. Clique em **Salvar** para salvar o registro de interação e atualizar as listas relacionadas.

Informações relacionadas

Pesquisar e verificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um contato ou consumidor usando Pesquisar e verificar

Um agente pode criar um contato ou consumidor a partir do recurso Pesquisar e verificar no painel contextual lateral.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes podem usar o recurso Pesquisar e verificar para pesquisar contatos e consumidores. Depois de verificar as informações de um usuário, os agentes podem preencher essas informações no registro de interação.

Se um agente não conseguir encontrar um contato ou consumidor, ele poderá criar um registro para esse usuário no recurso Pesquisar e verificar.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Em um registro de interação salvo, clique em um dos seguintes ícones no painel contextual lateral para acessar o recurso Pesquisar e verificar.
   - Ícone Verificar contato ( )
   - Ícone Verificar consumidor ( )
3. Insira as informações do usuário em um dos seguintes campos: **Verificar contato** ou **Verificar consumidor**.
   Essas informações podem incluir as primeiras letras de um nome ou sobrenome ou os primeiros dígitos de um número de telefone ou caso.
4. Se você não conseguir localizar o contato ou o consumidor e optar por criar um registro, clique em **Criar contato** ou **Criar consumidor**.

   O sistema exibe o formulário Criar contato ou Criar consumidor no painel contextual lateral.

   Se o campo **Conta** no registro de interação for preenchido quando você clicar em **Criar contato**, o campo **Conta** no formulário Criar contato será preenchido com as mesmas informações.
5. Adicione informações aos campos do formulário e clique em **Criar**.
   O sistema executa as seguintes ações:
   - Salva o registro do contato ou do consumidor.
   - Cria e exibe o cartão do contato ou do consumidor.
   - Adiciona as informações ao registro de interação.

Informações relacionadas

Pesquisar e verificar

Pesquisar e verificar um contato ou consumidor

Exibir a base de instalação em Espaço configurável do CSM

Exiba a base de instalação de um cliente em Espaço configurável do CSM para identificar rapidamente o suporte necessário, bem como as oportunidades de adoção e upsell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

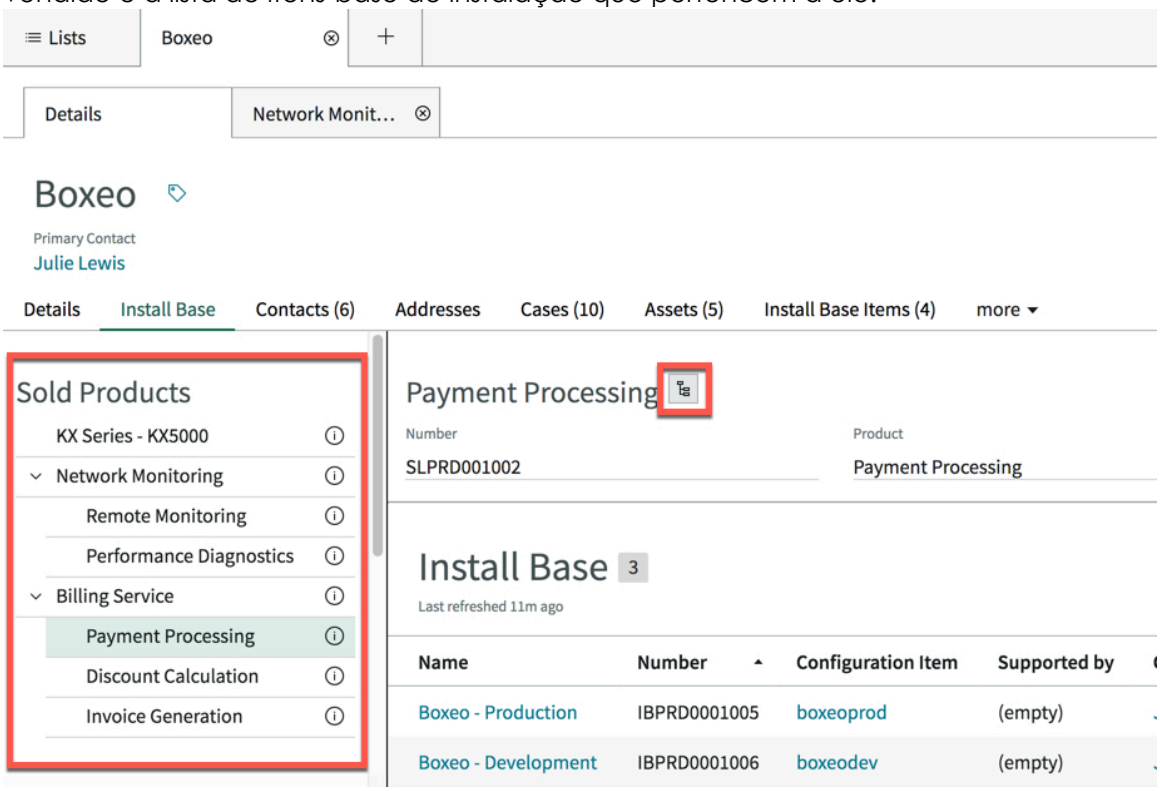
Verifique se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) está ativado.
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir informações sobre produtos e serviços comprados por um cliente, detalhes de entrega e componentes adicionais que estão disponíveis para os modelos de produto.

Procedimento

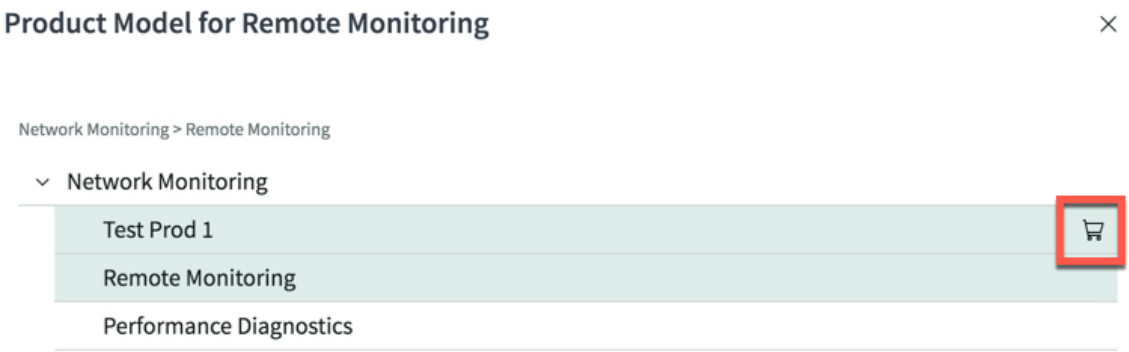
1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Selecione a conta para a qual você deseja exibir a base de instalação.
3. Selecione a lista relacionada Base de instalação.
4. Role pela exibição em árvore Produtos vendidos para exibir os detalhes sobre o produto vendido e a lista de itens-base de instalação que pertencem a ele.



5. No cabeçalho do formulário, selecione o ícone Hierarquia para ver o modelo de produto completo do qual o produto vendido faz parte.
   A hierarquia do modelo de produto é aberta em uma janela separada. Os componentes do produto não comprados têm um ícone de carrinho de compras ao lado deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Exiba os itens-base de instalação e as listas relacionadas no espaço configurável navegando até **Produtos** > **Item-base de instalação**.
7. Exiba os detalhes do item-base de instalação abrindo um item-base de instalação.

Nota: Você também pode usar o painel de navegação direito para exibir os itens-base de instalação e a lista relacionada.

Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Permita que os agentes ou gerentes de atendimento ao cliente exibam os produtos vendidos e as ofertas de serviço associadas ao produto vendido para uma conta ou consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de atendimento ao cliente podem visualizar quais ofertas de serviço estão associadas aos produtos vendidos afetados por um problema. Eles também podem ver os compromissos de serviço e a disponibilidade.

Procedimento
1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Clique em **Produtos vendidos** para exibir o produto vendido associado ao caso e a oferta de serviço associada a ele.
4. Clique na oferta de serviço para exibir os compromissos de serviço associados a ela.

Pesquisar artigos de conhecimento no Espaço configurável do CSM

Pesquise artigos de conhecimento na Assistência do agente, incluindo artigos de conhecimento semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Assistência do agente exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo **Descrição resumida** no formulário Caso. Esses resultados de pesquisa incluem artigos de conhecimento e outros tipos de informações, como casos abertos ou resolvidos e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conteúdo da comunidade. Você pode restringir a lista de resultados selecionando um tipo específico de informação para exibir.

Nota: Com o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml), você também pode exibir artigos de conhecimento semelhantes.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. No painel Assistência do agente, clique no ícone do recurso de pesquisa ( ) e selecione uma fonte de pesquisa.
   - **Artigos de conhecimento**
   - **Artigos de conhecimento semelhantes**
4. Selecione um artigo de conhecimento.
5. Clique em **Anexar**.
   Dependendo da sua configuração, você pode adicionar um link ou incorporar um artigo diretamente na parte Comentários adicionais (visíveis para o cliente) do fluxo de atividades.

Abrir um artigo de conhecimento em uma subguia

Pesquise um artigo de conhecimento na Assistência do agente e abra o artigo em uma subguia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. No painel Assistência do agente, selecione um artigo na pesquisa padrão ou pesquise algo específico usando a barra de pesquisa.
4. Clique no link do artigo para abrir o artigo em uma nova subguia do caso primário.

Criar um artigo de conhecimento a partir de um caso

Reutilize informações de um caso de atendimento ao cliente criando artigos de conhecimento a partir de casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu administrador deve habilitar a criação de artigos a partir de casos de atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (•••).
4. Clique em **Criar artigo de conhecimento**.
   Isso cria um novo artigo de conhecimento em uma subguia. Por padrão, o novo artigo é criado a partir do modelo de artigo do KCS. As seguintes informações são copiadas do caso para o artigo de conhecimento:
   - Descrição resumida
   - Fonte
   - Causa
   - Anotações de fechamento
5. No campo **Base de conhecimento**, insira o nome da base de conhecimento na qual deseja que o artigo seja exibido.
6. Opcional: Edite o artigo de conhecimento.
7. Clique em **Salvar**.

Relatar Lacuna de conhecimento

Se você não encontrar artigos de conhecimento relevantes que possam ajudar a resolver um caso, poderá relatar uma lacuna de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode pesquisar e anexar artigos de conhecimento a um caso de atendimento ao cliente. Se você não conseguir encontrar artigos relevantes, poderá relatar uma lacuna de conhecimento. Se você tiver permissão, também poderá criar um artigo de conhecimento.

Os gerentes de casos de atendimento ao cliente podem usar o painel Informações de demanda para casos para identificar quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Para obter mais informações, consulte Painel de informações de demanda para casos .

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente.
3. Opcional: Pesquise artigos de conhecimento existentes ou crie um artigo de conhecimento para ajudar a resolver um caso.
4. Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e clique em **Relatar lacuna de conhecimento**.
   Na interface da plataforma, clique no link relacionado **Relatar lacuna de conhecimento** no formulário de caso e forneça informações na janela pop-up resultante.
   O sistema abre uma nova tarefa de feedback de conhecimento em uma subguia. A descrição resumida do caso é copiada para o campo **Descrição** na tarefa.
5. Opcional: Edite a descrição da tarefa de feedback de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.
   A tarefa é adicionada à lista relacionada de **Lacunas de conhecimento** no formulário de caso.

Como responder a um thread da comunidade a partir de um caso

Para casos criados a partir de uma discussão da comunidade, os agentes de atendimento ao cliente podem exibir e responder à discussão em uma nova guia do navegador.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os casos que foram criados a partir de uma discussão da comunidade têm o campo **Canal** definido como Comunidade.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso que foi criado a partir de uma discussão da comunidade.
3. Clique no ícone Mais ações de IU (•••) e selecione **Mostrar thread da comunidade**.
   Esta ação de IU só estará disponível se o **Canal** for Comunidade.
4. Exiba a discussão da comunidade em uma nova janela do navegador e responda conforme necessário.

Use modelos de resposta para adicionar informações a casos e tarefas de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem copiar conteúdo de modelos de resposta e adicioná-lo a casos e tarefas de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent com a função sn_templated_snip.template_snippet_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM fornece acesso a informações que podem ajudá-lo a resolver casos de atendimento ao cliente. Ele inclui uma coluna de ícones nos quais você pode clicar para acessar diferentes tipos de informações. Clicar no ícone de modelos de resposta mostra mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em casos e tarefas de caso.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente ou uma tarefa de caso.
3. Na barra lateral contextual, clique no ícone de modelos de resposta ( ) para exibir uma lista de modelos.
4. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
5. Selecione um modelo e clique em **Copiar para a área de transferência**.
6. Cole o texto do modelo no campo **Anotações de trabalho** ou no campo **Comentários adicionais**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Modelos de resposta

Usar a Central do cliente

Obtenha uma visão geral rápida das principais informações do cliente e da atividade recente do cliente para ajudá-lo a saber mais sobre o contato do cliente com o suporte.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Função necessária ao usar o Walk-up Experience para locais de negócios: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager ou sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a Central do cliente para obter informações rápidas sobre as principais informações do cliente e a atividade recente do cliente, que está entrando em contato com o suporte. Você pode filtrar por data ou aspecto para acessar as informações necessárias.

Nota: As contas exigem informações de contato para exibir informações da conta na Central do cliente.

Em Espaço configurável do CSM, você pode acessar a Central do cliente de dentro dos registros de Interação, Contato, Conta ou Consumidor.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. No registro de Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione Informações do cliente para exibir as principais informações sobre o cliente.
3. No registro de Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione Atividade do cliente para exibir a atividade recente do cliente ou o resumo do bate-papo entre o agente e o cliente.
4. Crie um caso ou feche o registro.

Exibir tópicos de caso de tendência

Analise o backlog de casos e identifique clusters de casos que apontam para problemas subjacentes semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exibir uma lista de clusters e conceitos de cluster.

- Os conceitos de cluster listam as dez palavras mais recorrentes que apareceram na descrição resumida dos casos.
- O tamanho do cluster indica o número de casos no cluster.
- A qualidade do cluster fornece um valor percentual de quão semelhantes são os casos.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Clique em uma **ID de cluster** para exibir os detalhes do formulário Resumo do cluster, Casos relacionados e Casos principais relacionados.

Você também pode criar um caso principal para tópicos de caso de tendências.

Adicionar tópicos de caso de tendência a casos principais existentes

Trabalhe nos casos com mais eficiência e resolva casos semelhantes de uma só vez, identificando todos os casos principais existentes aos quais o backlog de casos pode ser vinculado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Procedimento
1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.
3. Clique em um **ID de cluster**.
4. Na lista relacionada Casos principais relacionados, verifique se há casos principais relacionados existentes.
5. Na lista relacionada Casos relacionados, selecione os casos que você deseja adicionar como casos secundários no caso principal existente.
6. Clique em **Editar**.
7. No campo **Primário**, copie o número do caso principal ao qual adicionar os casos secundários.
8. Clique em**Atualizar**.

Criar casos principais para tópicos de caso de tendências

Trabalhe nos casos com mais eficiência e resolva casos semelhantes de uma só vez criando casos principais aos quais adicionar o backlog de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você não encontrou um caso principal existente para adicionar os tópicos de caso de tendências e acha que o cluster se qualifica como um caso principal, você pode criar um caso principal, conforme aplicável.

Procedimento
1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Navegar até **Listas** > **Tópicos de caso nas tendências** > **Última semana**.
3. Clique em um **ID de cluster**.
4. Na lista relacionada Casos principais relacionados, verifique se há casos principais relacionados existentes.
5. Se não houver casos principais relacionados, clique em **Criar caso principal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um caso principal é criado.

Todos os casos secundários relacionados serão vinculados como casos secundários ao caso principal se o campo **Primário** no caso estiver vazio e o caso estiver no estado **Aberto**.

O que Fazer Depois
Para acessar o caso principal, clique no link na mensagem de confirmação de que um caso principal foi criado.

Gerenciar tarefas de e-mail

Você pode compor, responder e visualizar e-mails diretamente de casos em Espaço configurável do CSM. Essa capacidade ajuda a economizar tempo e esforço em vez de ter que endereçar e enviar uma mensagem de e-mail separada.

Você pode executar as seguintes tarefas de e-mail a partir de casos em Espaço configurável do CSM:

- Redigir um e-mail a partir de um caso
- Redigir um e-mail a partir do componente da faixa de opções
- Como enviar uma resposta de e-mail de um fluxo de atividades de caso
- Visualizar um e-mail da lista relacionada E-mails

Redigir um e-mail a partir de um caso

Como agente, você pode compor e-mails diretamente de casos em uma instância da ServiceNow. Essa capacidade ajuda a exibir e enviar e-mails para dois clientes diferentes simultaneamente, o que economiza tempo e esforço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode compor e-mails grandes facilmente em uma exibição de tela inteira que é aberta em uma nova guia.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja compor um e-mail.
   O caso é aberto em uma nova guia de nível superior.
3. Clique no ícone Mais ações de IU ••• e selecione **Compor e-mail**.
   A tela Novo e-mail é aberta em exibição completa em uma nova subguia abaixo da guia Caso. O campo **Para** é preenchido previamente com o ID de e-mail do cliente e o campo **Assunto** contém o número do caso e o problema originais. Para obter mais informações, consulte Compor um e-mail .
4. Escreva seu e-mail e clique em **Enviar**.

> **Nota:** Você também pode clicar em **Salvar** para salvar o e-mail e enviá-lo mais tarde. Esses rascunhos estão disponíveis na lista relacionada **E-mails de rascunho**. Para acessar o rascunho na guia de composição de e-mail, clique no ícone Mais ações de IU ••• e selecione **Exibir rascunho** para ver o rascunho salvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Redigir um e-mail a partir do componente da faixa de opções

Redigir um e-mail a partir do componente da faixa de opções

Como agente, você pode compor e-mails diretamente de casos em Espaço configurável do CSM sem precisar usar um cliente de e-mail externo. Essa capacidade ajuda a exibir e enviar e-mails para dois clientes diferentes simultaneamente, o que economiza tempo e esforço em vez de ter que endereçar e enviar uma mensagem de e-mail separada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode compor e-mails grandes facilmente em uma exibição de tela inteira que é aberta em uma nova guia.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra o caso para o qual você deseja compor um e-mail.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. No componente da faixa de opções, clique no endereço de e-mail do contato.
   A tela Novo e-mail é aberta em tela cheia em uma nova guia. O campo **Para** é preenchido previamente com o ID de e-mail do cliente e o campo **Assunto** contém o número do caso e o problema originais. Para obter mais informações, consulte Compor um e-mail .
4. Escreva seu e-mail e clique em **Enviar**.

> **Nota:** Você também pode clicar em **Salvar** para salvar o e-mail e enviá-lo mais tarde. Esses rascunhos estão disponíveis na lista relacionada **E-mails de rascunho**.

Informações relacionadas

Redigir um e-mail a partir de um caso

Compor um e-mail a partir de um modelo de e-mail

Como agente, você pode compor e-mails usando modelos de e-mail. Esses modelos contêm valores padrão para campos que você pode adicionar facilmente a mensagens de e-mail no painel Compor em registros de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os valores padrão em modelos de e-mail podem incluir os destinatários (endereços de e-mail nos campos Para, Cc e Cco), o remetente, o assunto do e-mail e o texto a ser incluído no corpo da mensagem. Para obter mais informações, consulte Recurso de modelos de e-mail.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso.
3. Selecione a guia E-mail no painel Compor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a guia Modelos de e-mail no painel lateral contextual.
   O sistema exibe os modelos de e-mail disponíveis.
5. Selecione o modelo desejado.
   O cartão de modelo selecionado se expande para mostrar os detalhes do modelo.
6. Selecione **Aplicar modelo**.
   O sistema preenche os valores dos campos configurados no e-mail. Se esses campos já contiverem valores, a aplicação do modelo selecionado substituirá esses valores.
7. Opcional: Adicione texto para o corpo do e-mail no campo de texto.
8. Selecione **Salvar como rascunho** ou **Enviar e-mail**.
   O sistema armazena e-mails de rascunho na guia E-mails de rascunho no registro de caso.

Como enviar uma resposta de e-mail de um fluxo de atividades de caso

Responda a casos usando opções em um thread de e-mail do cliente. Você pode não precisar usar outro cliente de e-mail, o que economiza tempo e esforço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ler e responder a e-mails grandes facilmente em uma tela inteira que é aberta em uma nova guia. Responder ao e-mail de um cliente de dentro de um caso usando as opções responder, responder a todos ou encaminhar inclui o conteúdo do thread de conversa anterior. Essas opções estão disponíveis por padrão. Um administrador pode desabilitar essas opções. Para obter mais informações, consulte Desabilitar respostas de e-mail do fluxo de atividades de caso.

Procedimento
1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra o caso no fluxo de atividades para o qual você deseja enviar ou encaminhar uma resposta.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. Clique em **Responder** no Fluxo de atividades para escrever uma resposta para o cliente ou clique no ⋮ ícone e selecione **Responder a todos** para responder a todos os IDs de e-mail do cliente mencionados no e-mail original ou selecione **Encaminhar** para encaminhar o e-mail para quaisquer outros IDs de e-mail não mencionados anteriormente.
4. Com base na seleção, as telas Responder e-mail, Responder todos os e-mails e Encaminhar e-mail são abertas em tela cheia em uma nova guia.

   Nota: Você pode clicar no 📎 ícone para adicionar anexos do sistema de arquivos ou excluir anexos já associados ao caso existente.

5. Escreva seu e-mail e clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Formatador de atividades

Propriedades do e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizar um e-mail da lista relacionada E-mails

Visualize e-mails diretamente de dentro dos casos. Com esta capacidade, você pode selecionar e-mails relacionados ao caso e ler os detalhes na exibição completa.

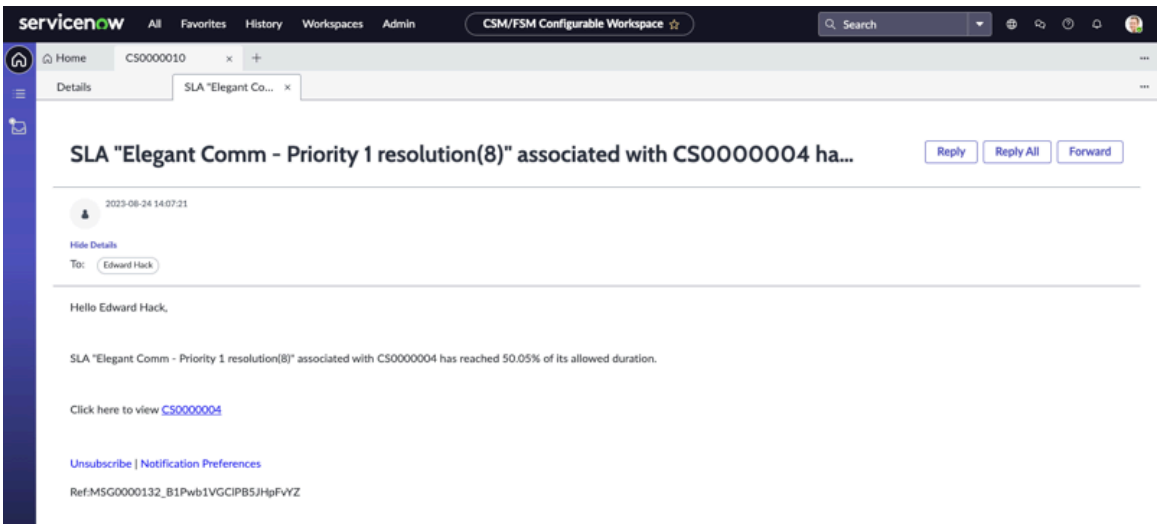
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre como adicionar ou modificar ações em um formulário, consulte os seguintes tópicos:

- Como personalizar o espaço com ações declarativas
- Criar uma ação do cliente UXF para formulários
- Glossário de ações declarativas

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Selecione e abra um caso.
   O caso é aberto em uma nova guia.
3. Selecione a guia **E-mails**.
4. Selecione um e-mail para visualizar na lista E-mails.
   O e-mail é aberto em uma subguia e exibe os detalhes.



5. Selecione **Responder** ou **Responder a todos** para responder à mensagem que você está exibindo ou selecione **Encaminhar** para encaminhar o e-mail.

Iniciar conversas por SMS de Espaço do agente do CSM

Escreva uma mensagem SMS de Espaço do agente do CSM para interagir com um contato de cliente ou um consumidor em relação a casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Certifique-se de que um administrador tenha configurado a aplicação Integração de SMS conversacional com Twilio. Para obter mais informações, consulte Conversational SMS Integration with Twilio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na página inicial do Espaço do agente, navegue até **Espaço do agente** > **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Na lista Minhas interações, modifique uma interação existente ou crie outra interação.
   - Para modificar uma interação existente, selecione o número da interação na coluna **Número** da lista Minhas interações.
   - Para criar outra interação, clique em **Novo** na lista Minhas interações.
4. Na guia Detalhes do formulário do espaço, preencha os detalhes de uma nova interação ou modifique os detalhes.
   Para obter mais informações sobre o formulário, consulte Recursos de formulário do espaço do CSM.

   Nota: O perfil de usuário associado a uma interação é configurado por um administrador usando o ponto de extensão *AgentInitiatedConversationUtil*. Por padrão, a inclusão de script *AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl* que implementa o ponto de extensão *AgentInitiatedConversationUtil* está disponível para a aplicação Conversational SMS Integration with Twilio. Para obter mais informações, consulte Associar perfis de usuário a interações de mensagens .

5. Clique em **Compor SMS**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de composição de SMS

Campo	Descrição
De	Número de telefone do provedor do canal de SMS. ◦ Se houver apenas um número de telefone do provedor, a lista De será definida automaticamente para o número de telefone do provedor. ◦ Se houver vários provedores configurados para o canal de SMS, você poderá selecionar um número de telefone na lista De.
Para	Número de telefone do consumidor ou contato do cliente. O número de telefone está no formato E.164 e é definido automaticamente como o número de telefone do consumidor ou contato do cliente associado ao registro de interação. Por padrão, os perfis de usuário para consumidores e contatos de clientes e o formato de seus números de telefone são validados para o canal de SMS. Se você selecionar **Outro** na lista Para, poderá inserir manualmente um número de telefone do consumidor ou contato do cliente. Qualquer número de telefone inserido manualmente é convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone .
Mensagem	Mensagem a ser enviada ao consumidor ou contato do cliente.
Anexo	Arquivo a ser enviado como anexo. Clique em **Anexar arquivo** para navegar e selecionar um arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por padrão, você pode anexar somente imagens à mensagem. No entanto, um administrador pode configurar a API de anexos para carregar mais tipos de arquivo. Para obter mais informações, consulte Anexo - POST /now/attachment/upload .

7. Clique em **Enviar**.

Resultados

O registro de interação do tipo mensagens é criado ou atualizado com base no fluxo de trabalho, conforme discutido na tabela a seguir.

Fluxos de trabalho e resultados do registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Nenhum registro de interação ativa disponível	• Um novo registro de interação do tipo mensagens para o canal SMS é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativa associado a um atendente	• Os detalhes da interação são anexados ao registro de interação existente para o canal de SMS. • Se a mensagem foi iniciada por um agente não associado ao registro de interação existente, o agente será adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]. No entanto, não há mudança na atribuição da interação.
Existe um registro de interação ativa associado ao agente virtual	• O registro de interação existente com o agente virtual é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo mensagens para o canal SMS é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativa associado a um usuário diferente	• O registro de interação existente com o usuário anterior é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo mensagens para o canal SMS é criado automaticamente e atribuído ao agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho e resultados do registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
	• O perfil de usuário associado ao registro de interação existente está desativado. • O perfil de usuário atualmente associado ao novo registro de interação é criado. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Iniciar conversas de mensagens de Espaço configurável do CSM

Escreva uma mensagem SMS de Espaço configurável do CSM para interagir com um contato de cliente ou um consumidor em relação a casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um administrador tenha concluído as seguintes tarefas:

- Configurado a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Interface de mensagens iniciadas pelo agente .
- Configurado pelo menos um canal de envio de mensagens qualificado para as mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Determinar se os canais de envio de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente .

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do espaço configurável do CSM**.
2. Na página inicial do espaço configurável do CSM, navegue até **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Na lista Minhas interações, selecione o número da interação na coluna **Número** da lista Minhas interações.

   Nota: Certifique-se de que o tipo de interação seja diferente de mensagens e que o estado da interação não seja encerrado concluído ou encerrado abandonado.

4. Na guia Detalhes do formulário do espaço, preencha os detalhes de uma nova interação ou modifique os detalhes.
   Para obter mais informações sobre o formulário, consulte Recursos de formulário do espaço do CSM.

   Nota: O perfil de usuário associado a uma interação é configurado por um administrador usando o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`. A inclusão de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` que implementa o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` está disponível para a aplicação Interface de envio de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Compor mensagem**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escrever mensagem

Campo	Descrição
Canal	Canal de envio de mensagens instalado com a aplicação disponível para um canal de serviço. Por exemplo, selecione **SMS** para enviar uma mensagem SMS. O canal de mensagens SMS está disponível quando um administrador instalou a aplicação Canal de serviço de SMS conversacional . Um administrador pode configurar se um canal de envio de mensagens está disponível para mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Determinar se os canais de envio de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente .
Para	ID do destinatário do contato do consumidor ou do cliente ou, quando ambos não estiverem disponíveis, o ID do destinatário do usuário para o qual a interação foi aberta. O ID do destinatário é preenchido previamente a partir do registro da tabela Usuário [sys_user] do consumidor, contato do cliente ou aberto para usuário. Se o ID inserido for um número de telefone, ele deverá ser um número de telefone compatível com E.164 ou será convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone . Um administrador pode configurar o formato do ID do destinatário com base no canal selecionado e associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente. Para obter mais informações, consulte Validar IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente e Associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente . Se você selecionar **Outro** na lista Para, poderá inserir manualmente um ID do consumidor ou contato do cliente. Qualquer número de telefone inserido manualmente é convertido automaticamente para o formato E.164. Para obter mais informações, consulte Campos de número de telefone . **Nota:** O valor da lista **Outro** aparece somente quando um administrador configurou a opção para inserir o ID do destinatário manualmente para o canal de envio de mensagens. Para obter mais informações, consulte Configuração da interface de mensagens iniciadas pelo agente para um canal de envio de mensagens .
De	ID do provedor do canal de envio de mensagens. ◦ Se houver apenas um provedor configurado para o canal, a lista De será definida automaticamente para o ID do provedor. ◦ Se houver vários provedores configurados para o canal, você poderá selecionar um ID na lista De.
Mensagem	Mensagem a ser enviada ao destinatário.
Anexo	Arquivo a ser enviado como anexo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique em **Anexar arquivo** para navegar e selecionar um arquivo. **Nota:** Por padrão, você pode anexar somente imagens à mensagem.

7. Clique em **Enviar**.

Resultados

O registro de interação do tipo mensagens é criado ou atualizado com base no fluxo de trabalho, conforme discutido na tabela a seguir.

Fluxos de trabalho e resultados do registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
Nenhum registro de interação ativa disponível	• Um novo registro de interação do tipo mensagens para o canal é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativa associado a um atendente	• Os detalhes da interação são anexados ao registro de interação existente para o canal. • Se a mensagem foi iniciada por um agente não associado ao registro de interação existente, o agente será adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]. No entanto, não há mudança na atribuição da interação.
Existe um registro de interação ativa associado ao agente virtual	• O registro de interação existente com o agente virtual é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo mensagens para o canal é criado automaticamente e atribuído ao agente. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].
Existe um registro de interação ativa associado a um usuário diferente	• O registro de interação existente com o usuário anterior é encerrado. • Um novo registro de interação do tipo mensagens para o canal é criado automaticamente e atribuído ao agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho e resultados do registro de interação de mensagens

Fluxo de trabalho	Resultados
	• O perfil de usuário associado ao registro de interação existente está desativado. • O perfil de usuário associado ao novo registro de interação é criado. • O agente é adicionado à tabela Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile].

Criar um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) espaço configurável

Crie um plano de trabalho no espaço configurável Customer Service Management (CSM) para que seus agentes possam atender e implementar os requisitos de manutenção de um item-base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Cliente** > **Contas**.
3. Abra uma conta e navegue até a lista relacionada Itens-base de instalação.
4. Abra um item-base de instalação na lista.
5. Na guia **Manutenção planejada**, abra **Planos de trabalho** e selecione **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de trabalho no espaço configurável do Atendimento ao cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de trabalho.
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado. ◦ **Baseado em modelo:** baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um IC. ◦ **Geral:** baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtre. ◦ **Base de instalação:** basear o plano de trabalho em modelos especificados de itens-base de instalação **Nota:** ◦ Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida. ◦ O tipo de plano base de instalação estará disponível somente se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo	Um ou mais itens do catálogo de produtos que você pode selecionar para identificar os itens de configuração (ICs) ou a base de instalação que requerem manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo Tabela. Por exemplo, se você selecionar um modelo de PC específico, o campo **Tabela** exibirá **Computador [cmdb_ci_computer]**. Este campo aparecerá se você selecionou o tipo **Baseado em modelo** ou **Base de instalação**. Para tipo de base de instalação. O campo **Tabela** preenche automaticamente uma tabela apropriada com base no modelo selecionado.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Você criou um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) espaço configurável.

Como usar o local de negócios 360

Permita que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios, para que eles obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados na aplicação Customer Service Management (CSM).

Visão geral do local de negócios 360

Ao usar a estrutura de modelo de dados Base do modelo de serviços, os membros da equipe do local podem solicitar assistência para suas operações da equipe de suporte central ou dos locais de negócios de pares. Para lidar com esses casos com eficácia, os agentes de atendimento ao cliente precisam de uma visão completa de 360 ° do local de negócios.

O modelo do Local de negócios 360 permite que os agentes tenham uma exibição abrangente que inclui as informações contextuais cruciais necessárias para resolver problemas relatados. Seu administrador pode personalizar o modelo Local de negócios 360 para adicionar fontes de dados, mostrar informações adicionais ou representar entidades como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos. Para obter mais informações sobre como configurar o modelo de Local de negócios 360, consulte Espaço configurável do CSM modelos de página.

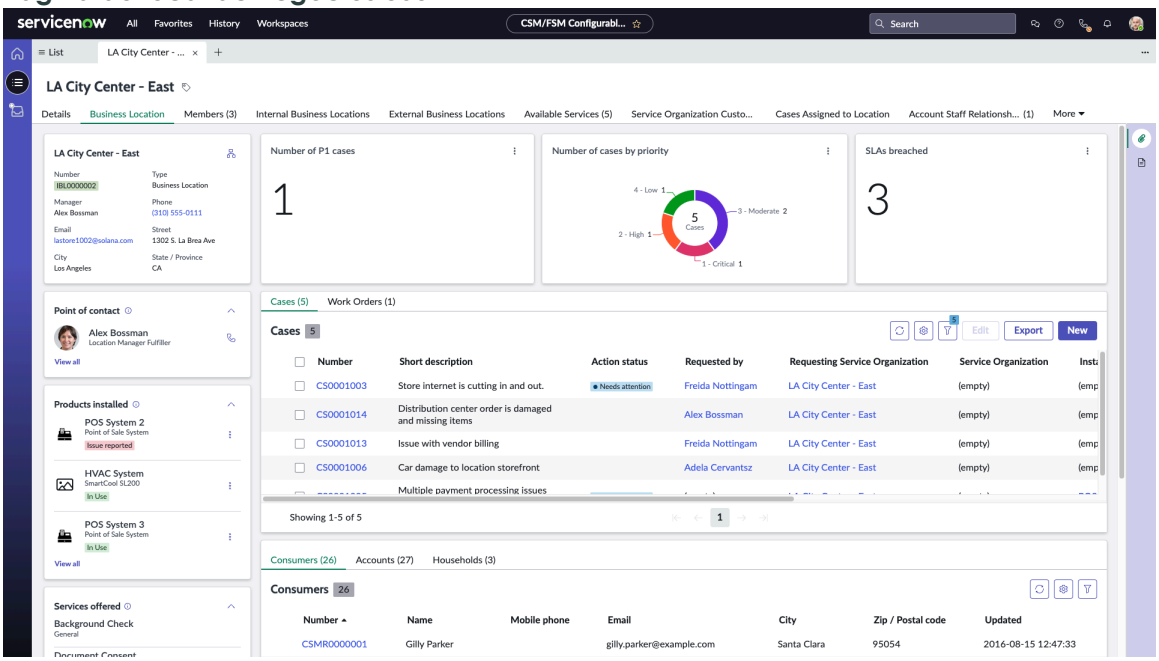
Nota: Seu administrador pode ativar os recursos do Local de negócios 360 usando o plug-in Local de negócios (com.snc.business_location).

Este exemplo mostra a página Local de negócios 360 com a exibição em 360 de diferentes widgets, como produtos instalados, ponto de contato, serviços oferecidos e muito mais. Esses componentes permitem que os agentes de atendimento ao cliente tenham uma visão abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios para ajudá-los a resolver com eficácia os problemas relatados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página do local de negócios 360



Benefícios do uso do Local de negócios 360

Ao usar o Local de negócios 360, os membros da equipe do local obtêm os seguintes benefícios:

- Informações contextuais sobre um problema. Seus agentes de atendimento ao cliente podem exibir as informações contextuais sobre um problema e criar casos sobre um local de negócios em um só lugar.
- Visibilidade em problemas e tendências. Seus gerentes de atendimento ao cliente podem identificar visualmente problemas específicos da loja e tendências mais amplas.
- Capacidade de configurar ações e páginas. Seus administradores podem configurar ações e páginas adicionais com base no modelo de Local de negócios 360.

Informações relacionadas

Acessar local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente

Acessar local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Componentes do Local de negócios 360

Componentes do Local de negócios 360

Os agentes de atendimento ao cliente podem resolver problemas de local de negócios relatados usando diferentes componentes na página Local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM).

Componentes na página Local de negócios 360

A lista de componentes a seguir está na página Local de negócios 360:

- Informações de local
- Ponto de contato
- Produtos instalados
- Serviços oferecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Toda a equipe
- Principais indicadores de desempenho (KPIs)
  - Número de casos P1
  - Número de casos por prioridade
  - Acordos de nível de serviço (ANS) violados
- Guia Tarefa
  - **Casos**
  - **Ordens de serviço**
- Guia Cliente
  - **Clientes**
  - **Contas**
  - **Residências**

Nota: Você pode personalizar esses componentes de acordo com seus requisitos usando o modelo Local de negócios 360. O modelo do Local de negócios 360 permite que os agentes tenham uma exibição abrangente que inclui as informações contextuais cruciais necessárias para resolver problemas relatados. Seu administrador pode personalizar o modelo Local de negócios 360 para adicionar as fontes de dados, mostrar as informações adicionais ou representar as entidades como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos.

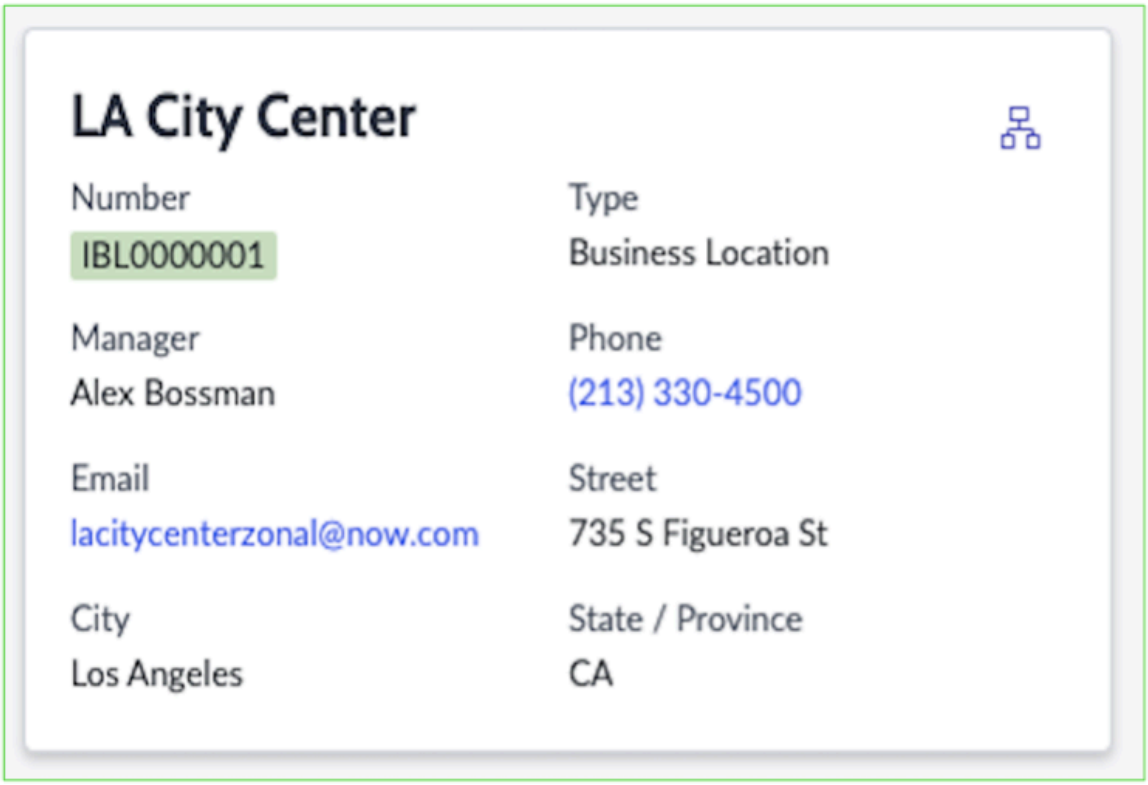
Informações de local

O componente de informações de local exibe os detalhes das informações de local do registro. O exemplo a seguir mostra um componente de informações de local que exibe o nome e o tipo do local, o endereço, e-mail, número de telefone e o nome do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de informações do local



Os links **E-mail** e **Telefone** são clicáveis. Quando você seleciona esses links, as informações são copiadas para a área de transferência.

Nota: Se o administrador não tiver habilitado a Integração de telefonia e computação (CTI), seus números de contato serão copiados para a área de transferência em vez de chamar os números diretamente. Para obter mais informações sobre como integrar a integração de telefonia e computação (CTI), consulte Integração de telefonia e computação .

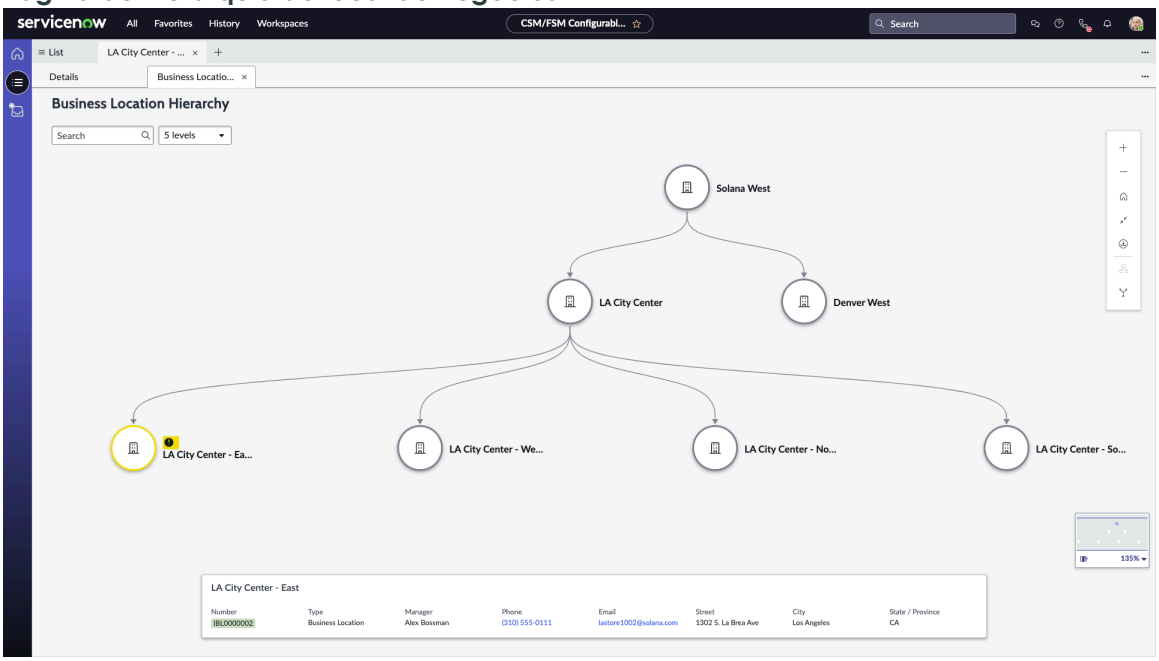
No link de informações do local, navegue até a página de exibição da hierarquia do local de negócios selecionando o ícone de exibição de hierarquia .

O exemplo a seguir mostra uma hierarquia primária-secundária de local de negócios com vários nós.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de hierarquia do local de negócios



Você pode usar esta página para visualizar a estrutura de hierarquia primária-secundária, pesquisar locais de negócios e executar diferentes ações contextuais nos nós. Você também pode executar as seguintes ações contextuais diferentes no nó:

- Defina o nó como um nó inicial ou primário.
- Exibir os detalhes do local.
- Crie um caso a partir do nó.

Você pode obter os detalhes do local do nó selecionado. Além disso, se houver um ponto preto em qualquer nó, isso significa um problema de local de negócios.

Nota: A página de hierarquia do local de negócios exibe no máximo 250 nós. Você pode usar a funcionalidade de pesquisa para encontrar o nó que está procurando.

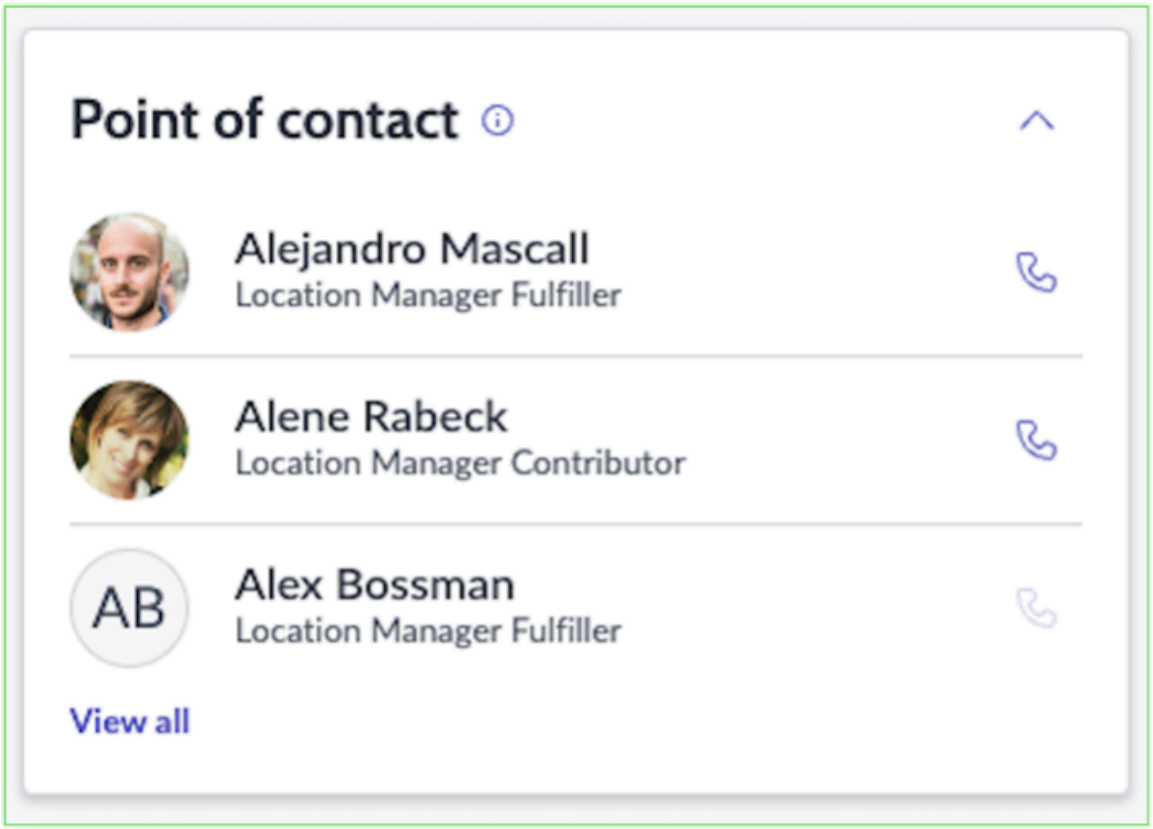
Ponto de contato

O componente de ponto de contato exibe os principais pontos de contato que estão disponíveis em um local de negócios. O exemplo a seguir mostra que o componente de ponto de contato pode exibir os diferentes pontos de contato em um local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de ponto de contato



Selecionar **Exibir tudo** leva você para a página Membro do local de negócios, onde você pode obter os detalhes de todos os pontos de contato em um local de negócios.

Nota: Por padrão, somente três usuários são exibidos.

Produtos instalados

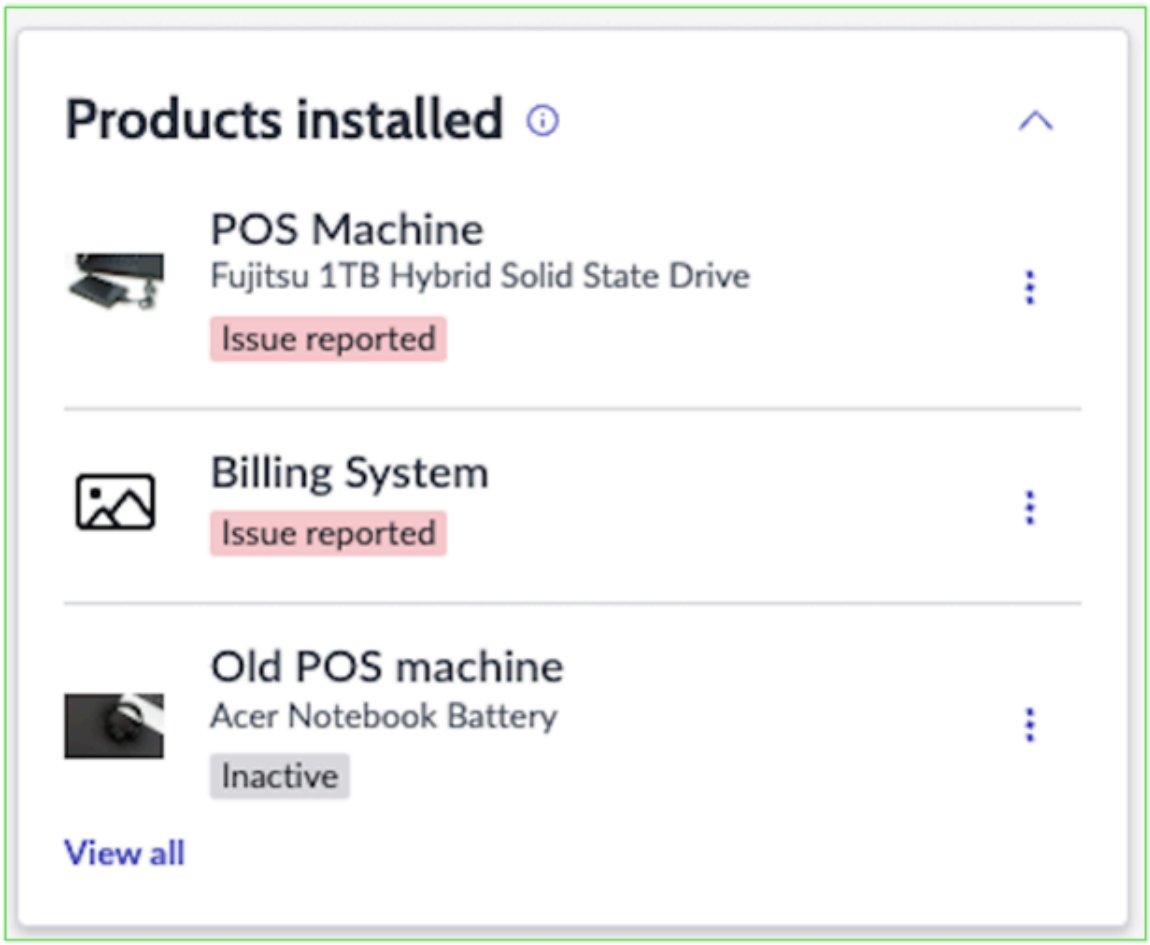
O componente de produtos instalados exibe as informações sobre os itens-base de instalação em um local de negócios. Por exemplo, você pode ver o nome da base de instalação, o nome do modelo do produto e o status neste componente. O exemplo a seguir mostra o componente de produtos instalados que fornece informações sobre as bases de instalação listadas em um local de negócios.

Nota: Você pode acessar este componente somente depois que o administrador ativar o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de produtos instalados



Se os produtos listados exibirem **o Problema relatado** no texto realçado, isso indica que há um caso ativo relatado para esse item-base de instalação. Os produtos neste componente são classificados na seguinte ordem:

- Itens-base de instalação com um caso relatado recentemente.
- Itens-base de instalação implantados recentemente.

Você pode exibir os detalhes do produto ou criar um caso selecionando o ícone de estouro ⋮.

Selecionar **Exibir tudo** leva você para a página **Produtos instalados**, onde você pode obter os detalhes de todos os produtos instalados em um local de negócios.

Nota: Por padrão, apenas três produtos são exibidos.

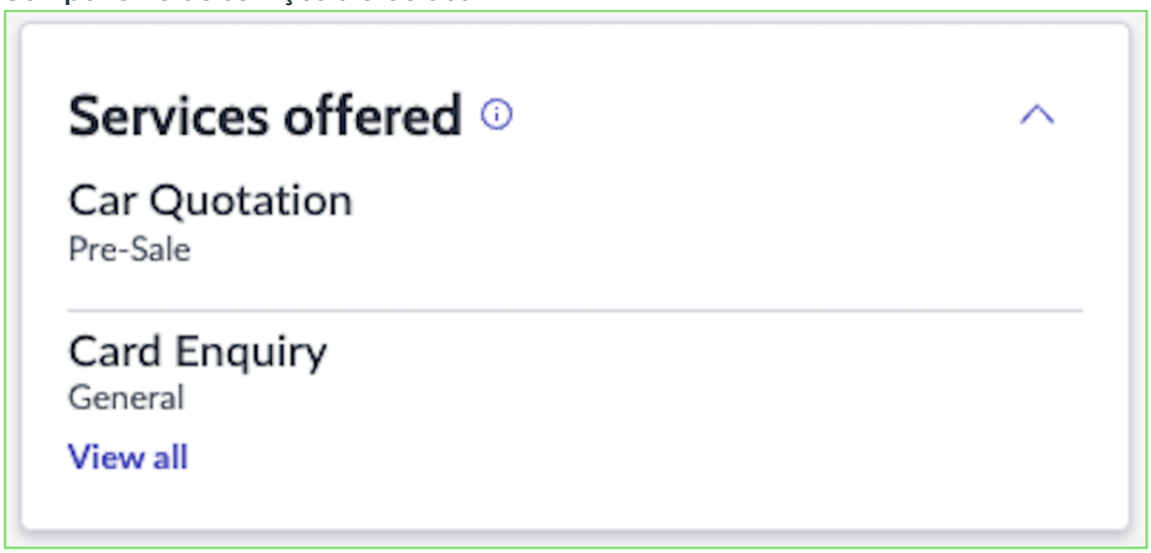
Serviços oferecidos

O componente de serviços oferecidos exibe a lista de serviços oferecidos em um local de negócios. O exemplo a seguir mostra o componente Serviços oferecidos que fornece informações sobre a lista de todos os nomes de serviço e os tipos que estão disponíveis em um local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente de serviços oferecidos

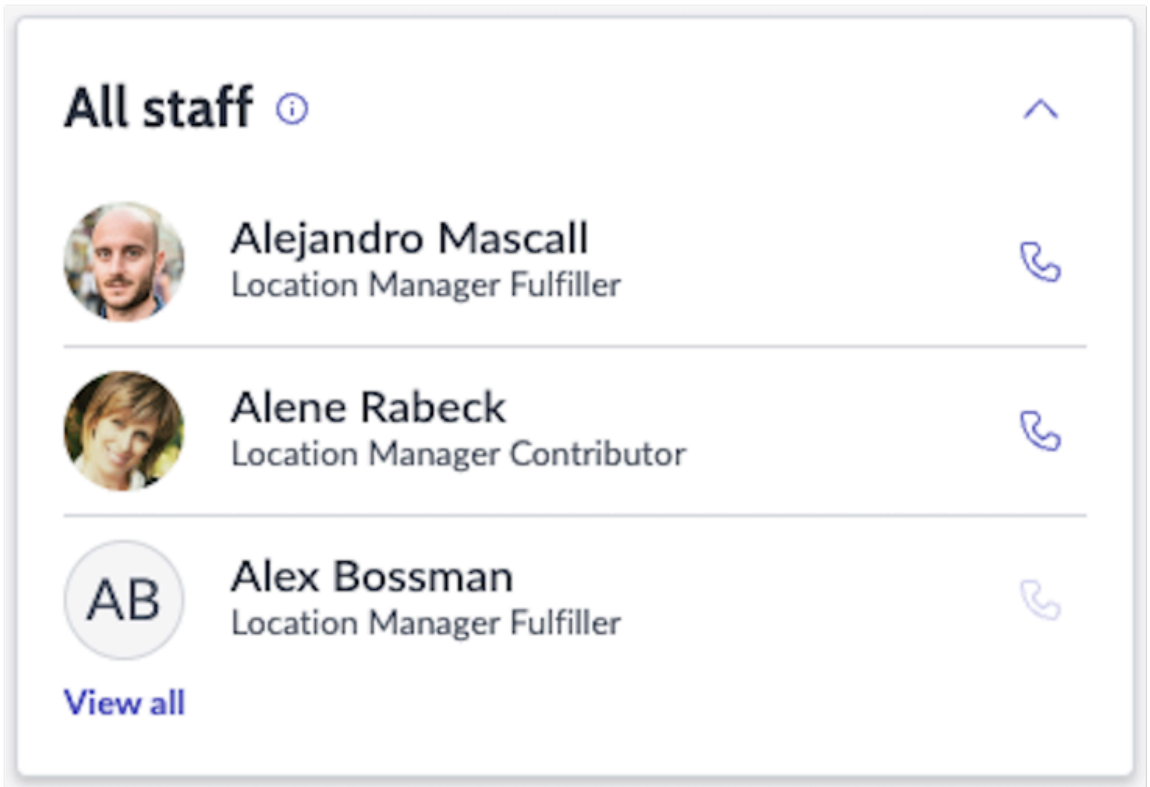


Nota: Por padrão, somente três serviços são exibidos e esses serviços são classificados em ordem crescente.

Toda a equipe

O componente de toda a equipe exibe a lista dos membros da equipe que estão trabalhando em um local de negócios e inclui os membros da equipe interna e externa. O exemplo a seguir mostra o componente Toda a equipe.

Componente de toda a equipe



Selecionar **Exibir tudo** leva você para a página **Toda a equipe**, onde você pode obter os detalhes de todos os membros da equipe que estão disponíveis em um local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Por padrão, apenas três membros da equipe são exibidos e esses serviços são classificados em ordem crescente de nome de usuário.

KPIs

Os componentes de KPI são indicadores de análise de desempenho que exibem vários tipos de informações relacionadas a um caso, como os seguintes KPIs que são enviados do sistema de base:

- Número de casos P1
- Número de casos por prioridade
- ANSs violados

O exemplo a seguir mostra uma lista dos diferentes KPIs. A lista inclui o número de casos P1, o número de casos por prioridade e os ANS que foram violados.

Componente de KPIs

Esses KPIs são filtrados para mostrar os detalhes relacionados ao local de negócios atual. Seu administrador pode personalizar esses KPIs de acordo com os requisitos do seu local usando o Construtor de IU .

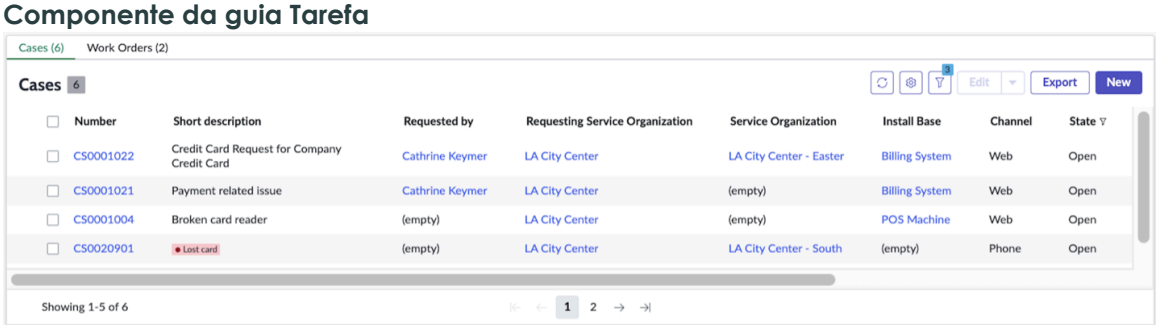
Guia Tarefa

O componente da guia de tarefa exibe as seguintes guias de casos e ordens de serviço nas quais você pode ver os casos e ordens de serviço associados a um local de negócios:

- Guia**Casos**. Exibe os casos ativos que têm uma organização de serviço solicitante como o local de negócios atual ordenado pela data em que o caso foi atualizado pela última vez . Os campos conta, consumidor e residência estão vazios.
- Guia**Ordens de serviço**. Exibe as ordens de serviço que têm a organização de serviço como o local de negócios atual. Para este tipo de ordem de serviço, o campo de residência está vazio e o campo de estado não está preenchido. o campo de estado foi preenchido com erros ou o campo de estado está fechado.

O exemplo a seguir mostra uma lista dos casos associados a um local de negócios.

Componente da guia Tarefa



Nota: Um máximo de cinco registros são exibidos por página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Cliente

O componente da guia do cliente exibe a lista de consumidores, contas e residências associadas a um local de negócios:

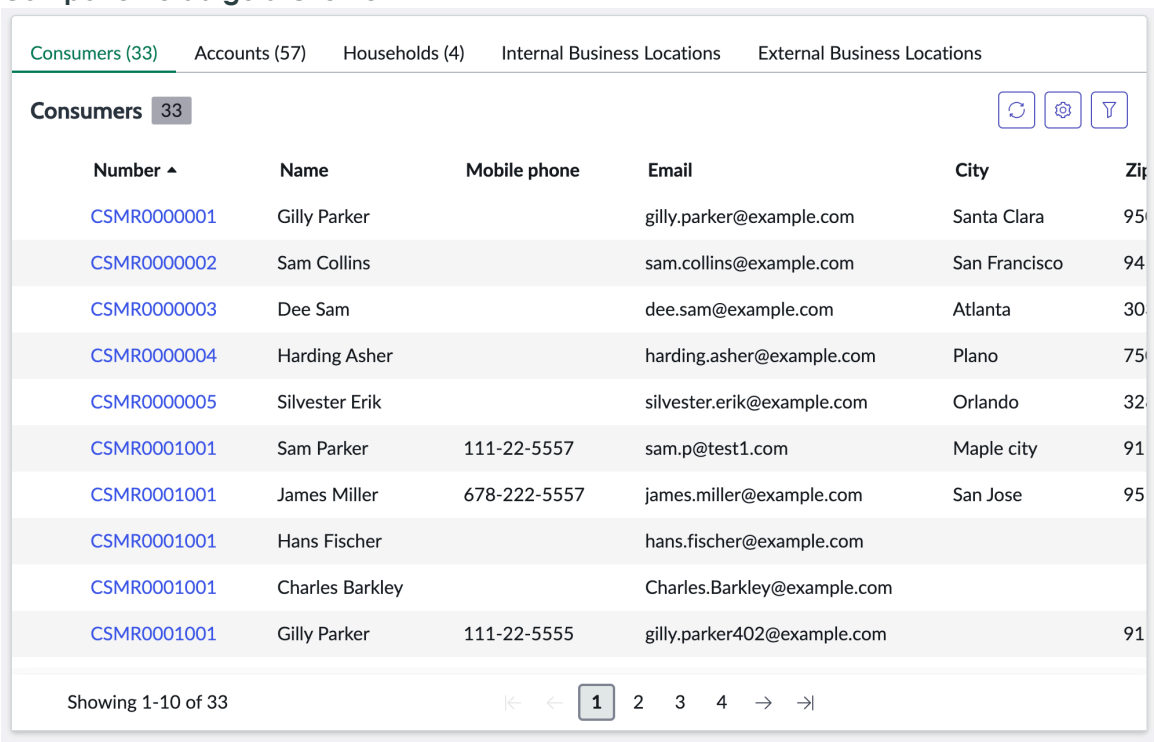
- Guia**Consumidores**. Exibe todos os consumidores ou uma lista filtrada de consumidores. Essas informações são baseadas nos consumidores compatíveis que estão associados ao local de negócios.
- Guia**Contas**. Exibe todas as contas ou uma lista filtrada de contas. Essas informações são baseadas nas contas compatíveis que estão associadas ao local de negócios.
- Guia**Residências**. Exibe todas as residências ou uma lista filtrada de residências. Essas informações são baseadas nas residências compatíveis que estão associadas ao local de negócios.

> **Nota:** Você pode acessar este componente somente depois que o plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household) estiver ativado.

- Guia**Locais de negócios internos**. Exibe todos os locais de negócios internos ou uma lista filtrada de locais de negócios internos. Essas informações são baseadas nos locais de negócios internos compatíveis que estão associados ao local de negócios.
- Guia**Locais de negócios externos**. Exibe todos os locais de negócios externos ou uma lista filtrada de locais de negócios externos. Essas informações são baseadas nos locais de negócios externos compatíveis que estão associados ao local de negócios.

O exemplo a seguir mostra uma lista dos consumidores associados a um local de negócios.

Componente da guia Cliente



> **Nota:** Um máximo de 10 registros são exibidos por página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

- Como usar o local de negócios 360
- Acessar local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente
- Acessar local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente
- Acessar o local de negócios 360 como um agente de serviço de localização

Acessar local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente

Acesse a página do local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM) como um agente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode usar os detalhes do local de negócios para fornecer as resoluções de caso ou criar casos para um local de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na guia **Listas**, selecione **Casos** > **Tudo**.
3. Na lista Casos, selecione um registro de caso com um local de negócios.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando a guia **Local de negócios**.

Informações relacionadas

- Componentes do Local de negócios 360
- Acessar local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente
- Acessar o local de negócios 360 como um agente de serviço de localização

Acessar local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Acesse a página do local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM) como gerente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), você pode exibir os problemas relatados em seus locais de negócios individuais e em todas as hierarquias.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na guia **Listas** do espaço configurável do CSM/FSM, selecione **Organizações de serviço** > **Locais de negócios internos/externos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista Locais de negócios internos/externos, selecione um registro.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando a guia **Local de negócios**.

Informações relacionadas

- Componentes do Local de negócios 360
- Acessar local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente
- Acessar o local de negócios 360 como um agente de serviço de localização

Acessar o local de negócios 360 como um agente de serviço de localização

Acesse a página do local de negócios 360 na aplicação Customer Service Management (CSM) como um agente de atendimento ao cliente. Você pode obter uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios em um só lugar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode usar os detalhes do local de negócios para fornecer as resoluções de caso ou criar casos para um local de negócios. Como agente de serviço de localização, você pode exibir locais de negócios compatíveis com base em critérios de local de negócios compatíveis na página de local de negócios 360 para locais externos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na guia **Listas**, selecione **Casos** > **Tudo**.
3. Na lista Casos, selecione um registro de caso com um local de negócios.
4. Acesse a página Local de negócios 360 selecionando a guia **Local de negócios**.

Informações relacionadas

- Componentes do Local de negócios 360
- Acessar local de negócios 360 como agente de atendimento ao cliente
- Acessar local de negócios 360 como gerente de atendimento ao cliente

Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado

Os agentes do provedor de serviços terceirizados (OSPs) estendem as capacidades e o alcance das operações de atendimento ao cliente de uma organização, fornecendo atendimento básico ao cliente e consumidores.

Algumas das principais funções que os agentes do provedor de serviço terceirizado podem executar incluem o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado

Tarefa	Descrição
Criar ordem de serviço	Um agente de OSP pode criar uma ordem de serviço para que ela possa ser atribuída a um agente de serviço de campo.
Escalar um caso	Um agente de OSP pode escalar um caso quando não consegue resolver ou atender a um caso por vários motivos, como limitações técnicas, lacunas de conhecimento ou restrições de acesso.
Exibir conta ou ativos do consumidor	Um agente de OSP pode exibir os ativos de propriedade de uma conta ou consumidor, o que ajuda a criar ou atender a um caso.
Exibir contratos de conta	Como agente de OSP, você pode exibir contratos pertencentes a contas ou consumidores para criar ou atender a um caso.
Exibir dados do cliente ou do consumidor	Como um agente de OSP, você pode exibir os dados do cliente ou do consumidor para atender aos casos.
Criar uma tarefa de caso	Um agente de OSP cria uma tarefa de caso depois que um caso é atribuído. Como agente, você pode trabalhar no caso adicionando anotações de trabalho e comentários adicionais.
Atribuir um caso	Atribua um caso a si mesmo ou a outro agente do provedor de serviço terceirizado (OSP) dentro da organização para começar a trabalhar no caso ou para atender ao caso.
Criar um compromisso	Como agente, você pode criar um compromisso para o solicitante de um caso.
Transferir um caso	O agente ou gerente de OSP, se não conseguir resolver um caso, transfere o caso manualmente para um agente interno da empresa.
Exibir casos	Como gerente ou agente de OSP, você pode exibir todos os módulos da aplicação com a lista de casos de clientes, consumidores e produtos atendidos por sua organização.
Exibir e-mails relacionados ao caso e responder	Como agente de OSP, você pode exibir a lista de e-mails relacionados a um caso atribuído a você. Você pode responder a um caso criando um novo e-mail e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente do provedor de serviço terceirizado

Tarefa	Descrição
	enviando-o para as partes interessadas de um caso.
Relatar lacuna de conhecimento de um caso	Quando um agente de OSP tem uma lacuna de conhecimento que afeta a capacidade de resolver um caso, o agente pode relatar a lacuna de conhecimento.
Propor um caso principal	Como agente de OSP, você pode propor um caso principal a partir do caso de atendimento ao cliente existente atribuído a você.
Fechar um caso	Usuários com a função de agente de OSP podem propor uma solução para um caso e fechar os casos atribuídos.
Pesquisa contextual	Usuários com a função de agente de OSP podem pesquisar informações relacionadas para atender a um caso. Os resultados da pesquisa retornados são a lista de entidades às quais o agente tem direito de acordo com a governança de dados.
Exibir lista de direitos	Como gerente ou agente de OSP, você deve exibir direitos de uma conta ou consumidor para criar ou atender a casos.

Criar ordem de serviço

Um agente de OSP pode criar uma ordem de serviço para que ela possa ser atribuída a um agente de serviço de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent e você deve ter instalado o plug-in Customer Service Management with Field Service Management.

Procedimento

1. Acesse **Meus casos** e abra um caso.
2. Clique na lista relacionada **Ordens de serviço**.
3. Clique em **Nova**.
4. Clique em **Enviar**.
5. Exiba o status da ordem de serviço para atualizar o status do cliente.

Nota: Você não pode criar uma nova ordem de serviço até que a anterior seja fechada ou excluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escalar um caso

Um agente de OSP pode escalar um caso quando não consegue resolver ou atender a um caso por vários motivos, como

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Clique no link relacionado **Escalar caso**.
3. Preencha os campos no formulário de Escalação, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Origem da solicitação	Se for cliente ou interno
Motivo	Motivo da escalação, como inatividade, falta de andamento ou prazo imposto pelo cliente.
Gravidade da escalação	Gravidade de escalação, como alta, média e assim por diante.
Modelo de escalação	Um modelo de escalação determina como uma solicitação de escalação é processada.
Participantes da lista de observação	Adicione usuários à lista de observação do modelo de escalação. Esses usuários recebem notificações para todas as escalações que usam este modelo de escalação.
Justificativa de escalação	Informações adicionais que explicam por que essa escalação é necessária.

4. Clique em **Enviar**.

Exibir conta ou ativos do consumidor

Um agente de OSP pode exibir os ativos de propriedade de uma conta ou consumidor, o que ajuda a criar ou atender a um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado do campo **Conta** ou **Consumidor**.
3. Clique em **Abrir registro**.
4. Clique na lista relacionada **Ativos**.
   A lista de ativos pertencentes à conta ou ao consumidor está visível.
5. Clique em um ativo para exibir os campos somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir contratos de conta

Como agente de OSP, você pode exibir contratos pertencentes a contas ou consumidores para criar ou atender a um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Abra o formulário de caso.
2. Clique no ícone **Visualizar** ao lado do campo **Conta** ou **Consumidor**.
3. Clique na lista relacionada **Contratos**.
4. Exiba a lista de ativos pertencentes a uma conta ou consumidor e atenda a um caso.

Exibir dados do cliente ou do consumidor

Como um agente de OSP, você deve exibir os dados do cliente ou do consumidor para atender aos casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado do campo **Conta** ou **Contato**.
3. Clique em **Abrir registro**.
   As seguintes listas relacionadas estão visíveis para você trabalhar e atender aos casos:
   - **Contatos**
   - **Endereços**
   - **Casos**
   - **Ativos**
   - **Contratos**
   - **Direitos**
   - **Relacionamentos entre contas**
   - **Produtos vendidos** e
   - **Base de Instalação**

Criar uma tarefa de caso

Um agente de OSP cria uma tarefa de caso depois que um caso é atribuído. Como agente, você pode trabalhar no caso adicionando anotações de trabalho e comentários adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos** e abrir um caso.

   Nota: A linha do tempo do caso é exibida na parte superior do formulário de caso.

2. Clique na lista relacionada **Tarefas**.
3. Clique **em Novo** para criar uma nova tarefa.
   O botão **Editar** permite adicionar tarefas de caso existentes a um caso da lista **Coleção**.
4. Preencha os campos no novo formulário de registro, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Assunto	Assunto do caso.
Descrição	Descrição do caso.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Anotações de trabalho para o caso
Endereço de e-mail	ID do e-mail do cliente.
Comentários adicionais	Comentários relacionados ao caso, se houver.

5. Clique em **Enviar**.

   Nota: Você também pode fechar a tarefa de caso.

Atribuir um caso

Atribua um caso a si mesmo ou a outro agente do provedor de serviço terceirizado (OSP) dentro da organização para começar a trabalhar no caso ou para atender ao caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Clique e abra um caso na lista disponível.
3. Clique em **Atribuir a mim**.

   Nota: Se o caso já estiver atribuído, o botão **Atribuir a mim** não estará disponível.

Criar um compromisso

Como agente, você pode marcar um compromisso com o solicitante de um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique na lista relacionada **a Compromissos**.
4. Preencha os campos no formulário Compromisso, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Para	O nome do cliente.
Inserir endereço de e-mail	ID do e-mail do cliente.
Hora de início	Selecione a hora e a data de início.
Hora de término	Selecione a hora e a data de término.
Lembrete (minutos)	Selecione um lembrete para o compromisso.
Assunto	Insira o assunto
Local	Insira o local.
Mensagem	Insira a mensagem do compromisso.

5. Clique em **Enviar** e o compromisso aparecerá na lista relacionada **Compromissos** no estado **Pronto**.
6. Edite o compromisso e clique em **Enviar atividade** para enviar o compromisso para o endereço de e-mail especificado.

Nota: Você também pode cancelar o compromisso usando o link relacionado **Cancelar compromisso**.

Transferir um caso

O agente ou gerente de OSP, se não conseguir resolver um caso, transfere o caso manualmente para um agente interno da empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode transferir um caso selecionando o motivo da transferência, adicionando anotações de transferência e transferindo o caso manualmente. O caso é transferido com base na configuração do grupo de atribuição padrão ao definir um OSP. Do contrário, o caso é transferido com base no AWA ou nas regras de atribuição que foram configuradas anteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso que você deseja transferir.
3. Clique em **Caso de transferência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o motivo para transferir o caso na lista suspensa **Motivo**.
5. Insira informações adicionais sobre o caso no campo **Anotações**.
6. Clique em **Salvar**.
   O caso foi transferido com sucesso para o gerente interno da empresa. Ao voltar para **Todos** os casos e exibir o caso, você pode exibir as informações de transferência na lista relacionada **Solicitação de transferência de caso terceirizado**.

Exibir casos

Gerente ou agente de OSP, você deve ser capaz de exibir todos os módulos da aplicação com a lista de casos de clientes, consumidores e produtos atendidos por sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos**.
   Você deve ser capaz de ver **Meus casos**, **Todos**, **Em aberto**e Casos **não atribuídos**.
   Usuários que não estão autorizados ou que não pertencem a este OSP não verão nenhum caso.

   Nota: Como gerente de OSP, você pode exibir os casos atribuídos aos grupos que gerencia.

2. Selecione **Todos**, abra um caso e atribua o caso a você mesmo.
   O campo **Atribuído** a é preenchido previamente com o seu nome.

Exibir e-mails relacionados ao caso e responder

Como agente de OSP, você pode exibir a lista de e-mails relacionados a um caso atribuído a você. Você pode responder a um caso enviando um e-mail para as partes interessadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso ao qual você deseja responder.
3. Selecione Lista relacionada **a e-mails**.
   A lista de e-mails enviados anteriormente, se houver, será exibida.
4. Selecione **Novo e-mail** para criar um e-mail.
   Os campos de destinatário são preenchidos previamente. Você pode adicionar destinatários adicionais, se necessário.
5. Insira o texto do corpo na janela Compor e-mail.
6. Selecione o ícone de anexo ( ) se quiser adicionar um anexo ao e-mail.
7. Selecione **"Enviar"**.

Relatar lacuna de conhecimento de um caso

Um agente de OSP pode relatar uma lacuna de conhecimento para um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. O conhecimento está disponível para o caso na lista relacionada de **Lacunas de conhecimento**.
4. Clique no link relacionado **Relatar lacuna de conhecimento**.
5. Insira a descrição.
6. Clique em **Enviar**.
   Uma lacuna de conhecimento é criada e você pode exibi-la na lista relacionada **Lacunas de conhecimento**.

Propor um caso principal

Como agente de OSP, você pode propor um caso principal a partir do caso de atendimento ao cliente existente atribuído a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Casos nesses estados podem ser propostos como um candidato a caso principal:

- Novo(a)
- Em aberto
- Aguardando Informações

Casos Resolvidos, Encerrados ou Cancelados não podem ser propostos como um candidato de caso principal.

Ao propor um caso como candidato a caso principal, os agentes podem especificar o motivo ou a justificativa do caso na janela pop-up Propor caso principal. As informações fornecidas nos campos **Anotações de trabalho** e **Impacto nos negócios** são adicionadas ao formulário de caso.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Clique com o botão direito do mouse no formulário de caso.
4. Selecione **Propor caso principal**.
5. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta no campo **Anotações de trabalho**.
   Você também pode optar por inserir o impacto nos negócios do caso selecionado no campo **Impacto nos negócios**.
6. Na janela pop-up Propor caso principal, insira um motivo para a proposta no campo **Anotações de trabalho**.
7. Opcional: Insira o impacto nos negócios do caso selecionado no campo **Impacto nos negócios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas informações são adicionadas ao formulário Caso no campo **Anotações de trabalho** e no campo **Impacto nos negócios** na seção Informações do caso principal.

8. Selecione **Propor**.
   Uma entrada é adicionada às **Anotações de trabalho** no formulário Caso informando que o caso foi proposto como um candidato a caso principal. As informações inseridas na janela pop-up Propor caso principal também são adicionadas ao formulário de caso.

Fechar um caso

Usuários com uma função de agente de OSP (Fornecedor de serviços terceirizado) podem propor uma solução para um caso e fechar os casos atribuídos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Abra um caso.
3. Selecione a guia **Informações de fechamento** no formulário de caso.
4. Selecione o **Código de resolução** na lista suspensa.
5. Insira a causa da resolução e as anotações, se houver, nos campos **Causa** e **Anotações de resolução**.
6. Marque a caixa de seleção **Adicionar anotações de resolução aos comentários**, se desejar.
7. Selecione **Fechar caso**.
   O estado do caso muda para o estado **Encerrado**.

Pesquisa contextual

Um agente de OSP pode pesquisar informações relacionadas para atender a um caso. Os resultados da pesquisa retornados são a lista de entidades às quais o agente tem direito de acordo com a governança de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso para ver os resultados da pesquisa relacionados de acordo com a descrição do caso.

Exibir lista de direitos

Como gerente ou agente de OSP, você deve exibir direitos de uma conta ou consumidor para criar ou atender a casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager ou sn_csm_ocs.ext_agent

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Tudo**.
2. Abra um caso e clique no ícone de visualização ao lado do campo **Conta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página da conta do cliente é exibida.

3. Clique na lista relacionada **Direitos**.
4. Abra um direito e exiba os detalhes do ativo para atender a um caso.

Gerenciar cronogramas e locais

Gerencie a programação e a disponibilidade do agente, use o aplicativo para celular para executar tarefas comuns em qualquer lugar e gerencie e ofereça suporte à sua base de clientes com planos e contratos de base de instalação.

Gerenciar cronogramas e locais

Tópico	Descrição
Calendário do agente de gestão	Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.
Como usar o Microsoft Outlook com CSM	Integrar Microsoft Outlook com CSM ajuda a melhorar a colaboração entre os membros da equipe. Os agentes podem compartilhar informações, discutir casos complexos e fornecer atualizações sobre problemas do cliente sem esforço, criando um ambiente de atendimento ao cliente mais coeso e dinâmico.
Experiência móvel do Customer Service Management	Gerencie casos de atendimento ao cliente em um dispositivo móvel com o aplicativo para celular Customer Service Management. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real para concluir tarefas rapidamente.
Planos de trabalho de base de instalação	Você pode criar um plano de trabalho de base de instalação na aplicação Customer Service Management para obter os detalhes relacionados a um item-base de instalação. Os planos de trabalho ajudam a criar, manter e exibir os detalhes básicos de um item-base de instalação. Você também pode planejar a manutenção regular e oportuna do item-base de instalação.
Como usar o Suporte pós-vendas	Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam a aplicação Suporte pós-vendas para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Calendário do agente de gestão

Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo podem usar o calendário do agente para ver cronogramas de trabalho e atribuições e também adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.

O calendário do agente fornece uma ferramenta para manter diferentes cronogramas de trabalho ou turnos e atribuir agentes e técnicos a turnos por períodos específicos. O calendário tem a flexibilidade de acomodar cronogramas de trabalho fixos ou variados e turnos que giram por semana, mês ou outros padrões. O administrador do calendário do agente cria a configuração do calendário, incluindo uma configuração de programação para cada usuário do calendário e os tipos de tarefas a serem exibidas no calendário.

As informações de programação armazenadas no calendário do agente são usadas por outras aplicações e recursos da ServiceNow, como workbench de atribuições, expedição central e atribuição automática. O workbench de atribuições usa a disponibilidade do agente, com base em cronogramas de trabalho futuros e folgas pessoais, ao avaliar critérios predefinidos e recomendar agentes para atribuição de caso. A atribuição automática em aplicações principais da Gestão de serviços, como Gestão de serviços de campo e Gestão de serviços de instalações, avalia os cronogramas de trabalho do agente antes de atribuir tarefas.

O administrador do calendário do agente tem acesso ao menu Agenda do agente no navegador de aplicações. Este menu inclui os seguintes módulos:

- **Configuração de evento**: crie uma configuração para cada tipo de evento ou tarefa exibido no calendário do agente.
- **Programação de trabalho**: crie uma ou mais programações de trabalho para cada usuário do calendário.
- **Eventos pessoais do agente**: crie cronogramas pessoais para cada agente e adicione eventos a esses cronogramas.
- **Programação**: crie ou modifique cronogramas. Para obter mais informações, consulte Cronogramas .

Exibição do calendário

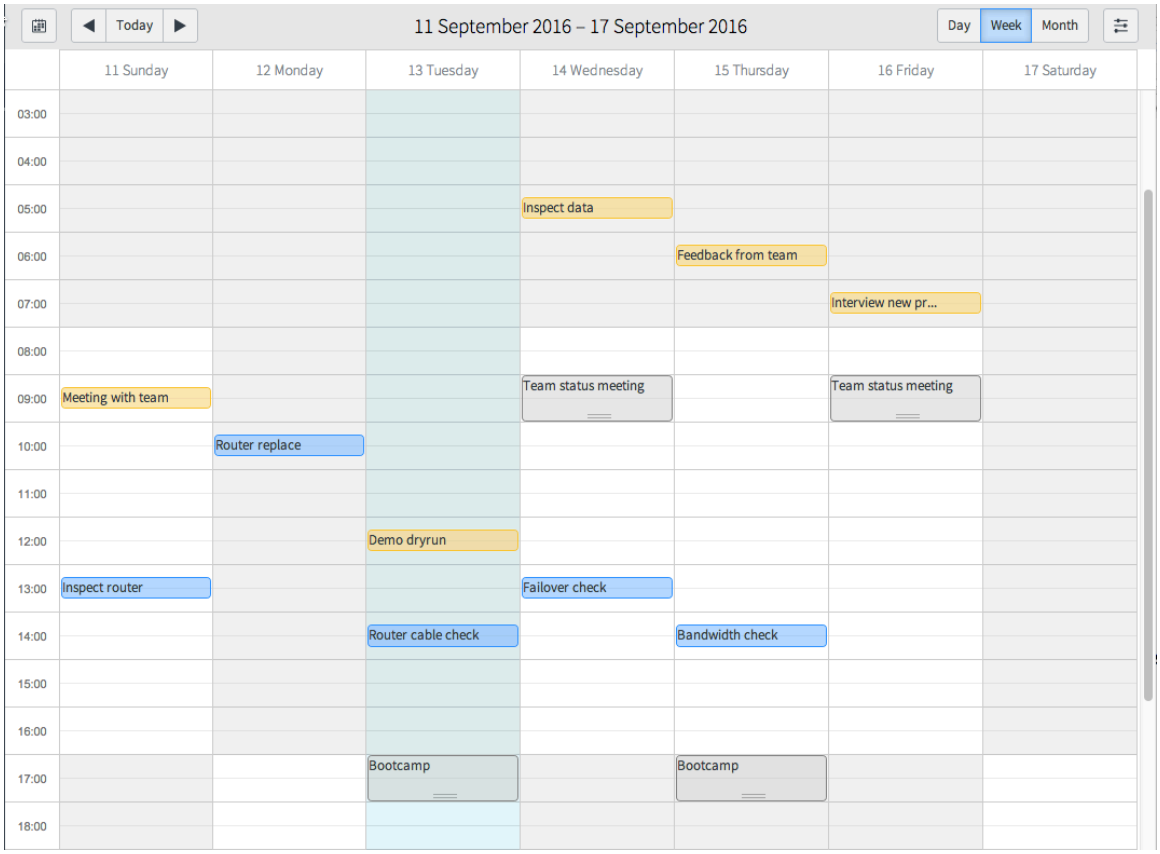
Os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo com a função agent_schedule_user podem acessar seus calendários pessoais das seguintes maneiras:

- **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
- **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**

Nota: O calendário do agente é compatível com o aplicativo para celular e a web para celular.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Calendário do agente



O calendário pode exibir um único dia, uma semana ou um mês. Os botões no cabeçalho do calendário permitem alternar as exibições e retroceder ou avançar no tempo. As horas de trabalho programadas de um agente são realçadas em cinza e o dia atual é realçado em azul. O calendário do agente exibe o trabalho ou as tarefas atribuídas ao agente, bem como eventos pessoais. Cada tipo de evento é exibido no calendário usando uma cor diferente.

Os agentes podem adicionar eventos aos calendários clicando duas vezes em um intervalo de tempo específico e inserindo os detalhes na janela pop-up Novo evento ou clicando e arrastando. Os agentes também podem mover eventos arrastando e soltando. Clique em um evento para exibir um pop-up com detalhes do evento e clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento.

Plug-ins

O plug-in Agenda do agente (com.snc.agent_schedule) é ativado como parte dos plug-ins Customer Service Management e Gestão de serviços de campo.

Tabelas

O plug-in Agenda do agente adiciona as tabelas a seguir.

Tabelas instaladas com o plug-in Agenda do agente

Tabela	Descrição
Programação de trabalho do agente [agent_work_schedule]	Armazena um ou mais cronogramas de trabalho para cada agente, incluindo o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o plug-in Agenda do agente

Tabela	Descrição
	intervalo de datas da programação e o tipo de programação.
Programação pessoal do agente [agent_events]	Armazena eventos de calendário pessoal para cada agente, como treinamento, folga pessoal ou reuniões.
Configuração de evento [agent_schedule_task_config]	Armazena uma configuração para cada tipo de tarefa exibida no calendário do agente, como tarefas de caso ou tarefas de ordem de serviço.
Configuração de usuário da Agenda do agente [agent_schedule_user_pref]	Armazena os dados de personalização do agente para o calendário. Uma configuração de usuário é criada automaticamente quando um usuário com a função agent_schedule_user acessa seu calendário pessoal.
Relacionamento da Agenda do agente [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Armazena os relacionamentos entre as configurações do agente e as configurações do evento. As entradas de relacionamento são criadas automaticamente com base no acesso de leitura de um usuário às tabelas de tarefas selecionadas nas configurações de evento.
Tema de definição da Agenda do agente [agent_schedule_definition_theme]	Armazena as cores usadas para exibir diferentes tipos de tarefas no calendário do agente.

Funções de usuário

As funções de usuário a seguir estão incluídas no plug-in Agenda do agente (com.snc.agent_schedule).

Funções incluídas no plug-in Agenda do agente

Função	Descrição
Administrador da Agenda do agente [agent_schedule_admin]	Define a configuração do Calendário do agente. Contém funções: • agent_schedule_user • schedule_admin
Usuário da Agenda do agente [agent_schedule_user]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo acessem e atualizem seus calendários pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Como criar e usar cronogramas

Configuração de um calendário do agente

Configuração de um calendário do agente

Usuários com a função de administrador de calendário do agente podem executar várias tarefas de configuração de calendário.

Visão geral da configuração

Você pode configurar o seguinte para um calendário do agente:

- Criar uma configuração de evento para um calendário do agente

  Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

- Criar uma programação de trabalho para um agente ou técnico

  Crie um ou mais cronogramas de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

- Criar um evento pessoal para um agente ou técnico

  Crie eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

- Criar uma programação para usar com o calendário do agente

  Crie uma programação para usar com o calendário do agente.

Informações relacionadas

Calendário do agente de gestão

Usar o calendário do agente

Criar uma configuração de evento para um calendário do agente

Crie configurações para cada tipo de entrada exibida no calendário do agente. As entradas podem incluir tarefas de caso, tarefas de ordem de serviço, compromissos ou entradas de programação, como tipos de evento que você pode rastrear e gerenciar no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

A entrada de programação usa a tabela Período de programação [cmn_schedule_span] para armazenar diferentes tipos de eventos.

Os seguintes tipos de entradas de programação para configurações de tipo de evento estão disponíveis por padrão:

- Evento — Compromisso
- Evento — Excluído
- Evento — Reunião
- Evento — Telefone

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Evento — Folga
- Evento — Outro

Essas configurações estão inativas por padrão. Você pode ativar uma configuração navegando até **Agenda do agente** > **Configuração de evento**, selecionando uma configuração de tipo de evento e definindo o campo **Ativo** como **verdadeiro** para um ou mais tipos de configuração de evento que você deseja ativar. Cada configuração é exibida como um tipo de evento separado no calendário da equipe.

Função necessária: agent_schedule_admin

Procedimento

1. Navegar até **Agenda do agente** > **Configuração de evento** e execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Criar uma configuração a partir de uma configuração de evento existente	**a.** Selecione a configuração desejada. **b.** Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Inserir e permanecer**. Uma cópia da configuração do tipo de evento selecionado é criada.
Criar uma nova configuração de evento	Clique em **Nova**.

2. Preencha os campos no formulário de configuração de evento, conforme necessário.

Formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para esta configuração.
Rótulo da configuração	Nome exibido para este evento no calendário do agente.
Tema de cores	Cor usada para exibir este tipo de programação no calendário do agente.
Configuração	
Configuração	Método de definição para esta configuração. ◦ **Simples:** use o Construtor de condições para definir esta configuração. ◦ **Com script:** use scripts avançados para definir esta configuração.
Tabela	A tabela em que as tarefas para este tipo de configuração são armazenadas.
Filtro	Use o Construtor de condições para criar as condições desejadas para o tipo de tarefa selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso inclui um filtro no campo **Estado** da tarefa para exibir somente as tarefas que estão abertas.
Campo de usuário	Um campo da **Tabela** que fornece o usuário atribuído à tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Atribuído** a da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente para o usuário selecionado neste campo.
Tipo de evento	Tipo de entrada de programação.
Campo exibir	Um campo da **Tabela** que fornece as informações a serem exibidas para este tipo de evento no calendário do agente. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Assunto** da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, o assunto da tarefa aparece no calendário do agente.
Campo data de início	Um campo da **tabela** que fornece a data de início da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Início esperado** da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente a partir da data e hora especificadas neste campo.
Campo data de término	Um campo da **Tabela** que fornece a data de término da tarefa. Por exemplo, a configuração de evento para Tarefas de caso usa o campo **Data de vencimento** da tabela de tarefas [sn_customerservice_task]. Quando uma tarefa de caso é atribuída, ela aparece no calendário do agente que termina na data e hora especificadas neste campo. **Nota:** Como o administrador da Agenda do agente pode selecionar qualquer campo da **Tabela de tarefas** para o **Campo de data de início** e o **Campo de data de término**, é possível que a data de término seja anterior à data de início. Nesse evento, a tarefa é exibida no calendário do agente entre os dois pontos no tempo.
Script	Use scripts avançados para criar a configuração do evento. **Nota:** Este campo está disponível quando o valor **com script** é selecionado no campo **Configuração**.

3. Execute uma das seguintes ações:
   - Se você criou a configuração a partir de uma configuração existente, clique em **Atualizar**.
   - Se você criou uma nova configuração, clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma programação de trabalho para agentes

Usuários com a função de administrador de agenda do agente podem criar um ou mais cronogramas de trabalho para um agente de atendimento ao cliente ou um técnico de serviço de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_manager, agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma programação de trabalho inclui um intervalo de datas e um tipo de programação, como turno diurno ou turno noturno. Agentes e técnicos podem ter vários cronogramas de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Programação de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário de Programação de trabalho do agente, conforme necessário.

Formulário de programação de trabalho do agente

Campo	Descrição
Da data	O primeiro dia da programação de trabalho.
Até a data	O último dia da programação de trabalho.
Usuário	O agente ou técnico selecionado.
Programação de trabalho	A programação selecionada na lista Programações.
Tipo	O tipo de trabalho que o agente ou técnico está executando durante esta programação: ◦ Trabalho primário ◦ Outro Um agente pode ter apenas uma programação primária para um intervalo específico de datas. Cronogramas primários não podem se sobrepor.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um evento pessoal para um agente ou técnico

Usuários com a função de administrador da Agenda do agente podem criar eventos pessoais que aparecem no calendário pessoal de um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Agentes e técnicos normalmente adicionam eventos pessoais aos próprios calendários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Eventos Pessoais de Agente**.
2. Selecione a programação pessoal para o agente desejado.
3. Na lista relacionada **Entradas de programação**, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário Entrada de programação, conforme necessário.

Formulário Entrada de programação

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.
Tipo	O tipo de evento: ◦ Folga ◦ Compromisso ◦ Reunião ◦ Telefonema ◦ Excluído ◦ De plantão ◦ Folga - em aprovação ◦ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ◦ Ocupado ◦ Livre ◦ Tentativa ◦ De plantão Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de casos.
Quando	A data e hora de início do evento pessoal.
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Repetições	Crie um evento de repetição selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ◦ Não se repete ◦ Diariamente ◦ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ◦ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ◦ Toda Seg, Qua, Sex ◦ Toda Ter, Qui

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Anual
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ◦ Dia do mês ◦ Dia da semana ◦ Último dia do mês ◦ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções: ◦ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ◦ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semana flutuante**, **Dia flutuante**e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

5. Selecione **Enviar**.

Criar uma programação para usar com o calendário do agente

Usuários com a função de administrador do calendário do agente podem criar uma programação para usar com o calendário do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_schedule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de uma programação para o calendário do agente usa o recurso de programação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas .

Os cronogramas são configurados com dois tipos de registros.

- Os registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos na tabela Programação [cmn_schedule].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos de tempo incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agenda do agente** > **Programação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Programação.

Campos e descrições do formulário de programação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a programação.
Fuso horário	Selecione o fuso horário para a programação. Se você selecionar **Flutuante**, o fuso horário será relativo a qualquer coisa que esteja acessando o item a qualquer momento.
Primário(a)	Selecione uma programação primária para restringir a nova programação.
Tipo	Insira um rótulo que descreva a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinados cronogramas: ◦ **excluído:** exclui períodos de tempo das contagens de ANS. ◦ **manutenção:** especifica períodos de tempo em que as atividades de gestão de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. ◦ **blackout:** exclui períodos de tempo dos cronogramas de gestão de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Descrição	[Opcional] Descreva a programação.

Nota: O formulário Programação exibirá uma mensagem de aviso se não houver entradas ativas definidas para a programação atual. Se a sua programação for uma programação secundária que contém apenas exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.

Nota: Se você criar uma programação de **manutenção** do tipo e salvar o registro, uma política de IU ocultará o campo **Tipo** do formulário. Para exibir ou alterar o valor do campo **Tipo**, exiba a lista de cronogramas em vez do formulário de programação e adicione a coluna **Tipo**, se necessário. Você pode clicar duas vezes na célula do valor na coluna **Tipo** e modificar na exibição de lista.

5. Configure uma ou mais entradas de programação.
6. Clique em **Enviar**.

Usar o calendário do agente

Usuários com a função de usuário de calendário de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal e configurar o calendário para mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Configuração de um calendário do agente

Calendário do agente de gestão

Adicionar um evento ao calendário do agente

Usuários com a função de usuário da Agenda de agente podem adicionar eventos ao calendário pessoal.

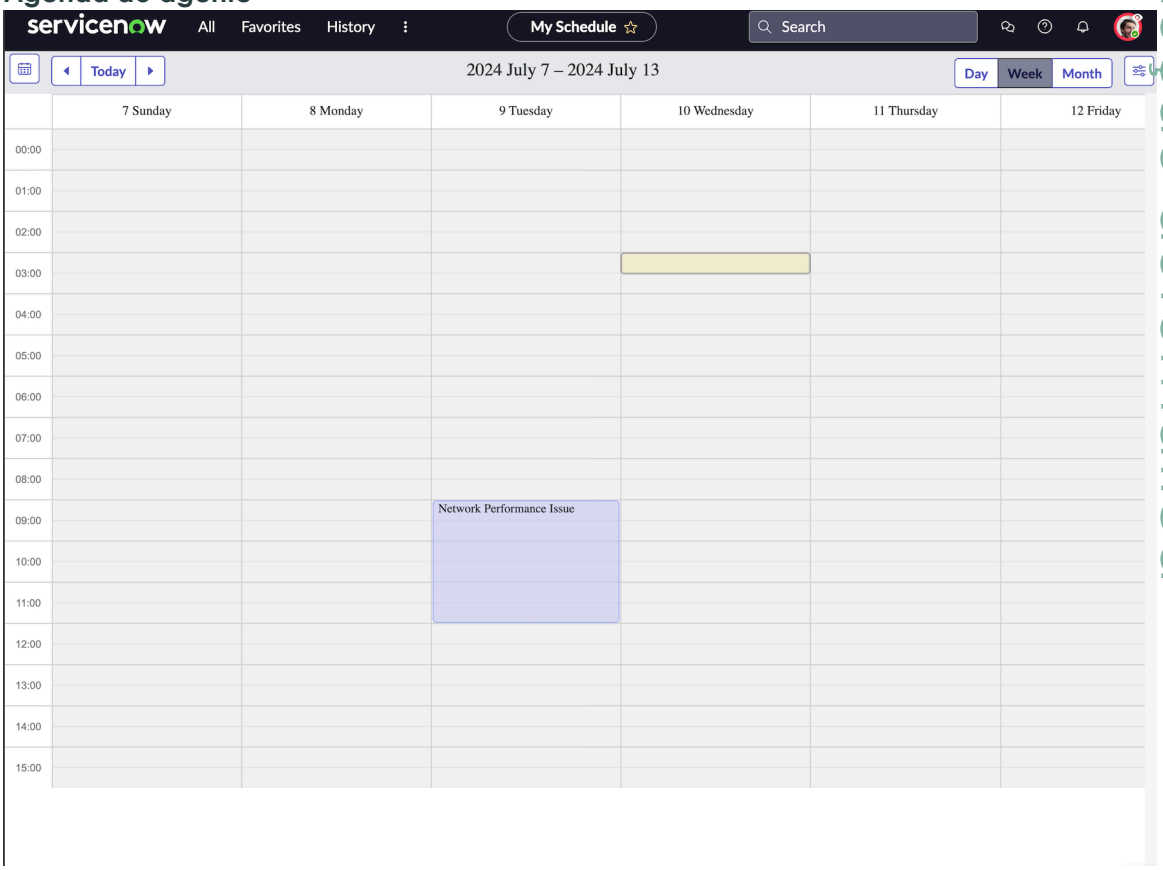
Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique duas vezes em um intervalo de tempo ou clique e arraste sobre um intervalo de tempo no calendário para abrir o formulário Novo evento.

Agenda do agente



3. Preencha os campos no formulário Novo evento, conforme necessário.

Novos campos e descrições do formulário de eventos

Campo	Descrição
Nome	O nome do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de evento: ◦ Folga ◦ Compromisso ◦ Reunião ◦ Telefonema ◦ Excluído ◦ De plantão ◦ Folga - em aprovação ◦ Licença rejeitada
Mostrar como	Mostre este evento no calendário pessoal do agente como um dos seguintes: ◦ Ocupado ◦ Livre ◦ Tentativa ◦ De plantão Selecione **Ocupado** para excluir o bloco de tempo dos cálculos de disponibilidade do agente para a atribuição automática e o workbench de atribuição de casos.
Quando	A data e hora de início do evento pessoal.
Para	A data e hora de término do evento pessoal.
Dia inteiro	Habilite esta caixa de seleção se o evento durar o dia inteiro.
Fuso horário	[Somente leitura] Se um agente selecionou um fuso horário específico em seu perfil de usuário, esse fuso horário será exibido aqui e será usado como fuso horário para este evento. As mudanças subsequentes no campo **Fuso horário** no perfil do usuário não mudam a designação de fuso horário deste evento.
Repetições	Crie um evento de repetição selecionando a frequência. Dependendo da seleção, outros campos são necessários para preencher as informações de frequência. ◦ Não repete ◦ Diariamente ◦ Todos os dias úteis da semana (Seg-Sex) ◦ Todos os Fins de Semana (Sáb, Dom) ◦ Toda Seg, Qua, Sex ◦ Toda Ter, Qui ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Anual
Repetir a cada	Insira um número para a frequência do evento repetido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Repetir em	Para eventos semanais, selecione um dia da semana.
Tipo mensal	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções. Essas seleções usam o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ◦ Dia do mês ◦ Dia da semana ◦ Último dia do mês ◦ Última semana do mês
Tipo anual	Para eventos mensais, selecione uma das seguintes opções: ◦ Dia do ano: esta seleção usa o dia e a data no campo **Quando** como base para a repetição. ◦ Flutuante: para esta seleção, preencha os campos **Semana flutuante**, **Dia flutuante**e **Mês flutuante**.
Repetir até	Selecione uma data para o fim do evento repetido.
Semana flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione a semana.
Dia flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o dia.
Mês flutuante	Para um evento de repetição anual flutuante, selecione o mês.

4. Clique em **Enviar**.
   O novo evento aparece no calendário do agente e também na lista relacionada **Entradas de programação** no formulário Programação pessoal do agente.

Mover um evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário da Agenda de agente podem mover eventos em seus calendários pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Use um dos seguintes métodos para mover um evento.

Opção	Descrição
Clique em um evento e arraste-o para um novo dia ou hora	Os campos **Quando** e **Até** no registro do evento são atualizados com as novas informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Clique duas vezes em um evento para abrir o registro do evento	Altere as informações de data e hora nos campos **Quando** e **Até** e clique em **Enviar**. O evento aparece no calendário no novo local.

Mostrar ou ocultar tipos de evento no calendário do agente

Usuários com a função de usuário da Agenda de agente podem personalizar o calendário e mostrar ou ocultar diferentes tipos de eventos.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_schedule_user

Procedimento

1. Navegue até o seu calendário.
   - **Atendimento ao cliente** > **Minha Programação**
   - **Serviços de Campo** > **Agente** > **Minha Programação**
2. Clique no ícone de configuração ( ) no cabeçalho do calendário para exibir o menu Configuração de programação.
3. Habilite ou desabilite os comutadores para os diferentes tipos de eventos.
   Uma opção é habilitada quando o comutador é movido para a direita e aparece com um fundo verde.
4. Clique no ícone de configuração ( ) novamente para ocultar o menu Configuração de programação.
   O calendário exibe os tipos de tarefa habilitados.

Como usar o Microsoft Outlook com CSM

Integre Customer Service Management com Microsoft Outlook para executar tarefas como gerenciar contatos e casos de dentro de Microsoft Outlook.

A integração de Microsoft Outlook com ServiceNow®Customer Service Management (CSM) pode simplificar significativamente a comunicação e aprimorar a eficiência das operações de atendimento ao cliente. Essa integração oferece vários benefícios importantes.

- Facilita a comunicação perfeita entre agentes e clientes, sincronizando e-mails, calendários e contatos. Isso garante que informações importantes sejam facilmente acessíveis, reduzindo o risco de mensagens ou compromissos perdidos.
- Aprimora o gerenciamento de tarefas permitindo que os agentes criem, atribuam e monitorem tarefas diretamente de sua interface Microsoft Outlook. Isso significa que os agentes podem gerenciar suas cargas de trabalho com mais eficiência sem precisar alternar entre plataformas diferentes.
- Oferece suporte a fluxos de trabalho automatizados, permitindo que os agentes respondam às consultas dos clientes com rapidez e precisão. Ele simplifica o processo de atualização de registros de clientes e o registro em log das solicitações de serviço, melhorando assim a precisão e a confiabilidade dos dados do cliente.
- Melhore a colaboração entre os membros da equipe. Os agentes podem compartilhar informações, discutir casos complexos e fornecer atualizações sobre problemas do cliente sem esforço, criando um ambiente de atendimento ao cliente mais coeso e dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir detalhes de contato do cliente do Microsoft Outlook em sua instância ServiceNow

Depois de integrar Customer Service Management (CSM) ao Microsoft Outlook, você pode exibir os detalhes do cliente em um painel de suplemento do Outlook para facilitar a comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. No Microsoft Outlook, abra uma mensagem de e-mail que você recebeu do contato.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, clique em **Exibir na ServiceNow**.
   O painel do suplemento do Outlook exibe os detalhes do contato.

   Nota: Se os detalhes do contato não estiverem disponíveis, a mensagem `Nenhum contato encontrado` será exibida.

3. Opcional: Se você quiser executar outras tarefas de contato, acesse as informações de contato na página do portal do CSM clicando no ícone pop-out ( ).

Criar um contato no Microsoft Outlook

Como gerente de contas, você pode criar um contato ao receber um e-mail de um cliente cujos detalhes não estão na lista de contatos do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Abra uma mensagem de e-mail que você recebeu do contato.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, selecione **Exibir na ServiceNow**.
   Os detalhes do contato não estão disponíveis e o painel do suplemento do Outlook exibe a mensagem `Nenhum contato encontrado`.
3. Selecione o ícone de mais ações ( ) e selecione **Criar contato**.
4. Preencha os detalhes de contato no formulário de caso e selecione **Enviar**.
5. Opcional: Se você quiser executar outras tarefas de contato, acesse o portal do CSM selecionando o ícone pop-out ( ).

Exibir ou modificar casos existentes no Microsoft Outlook

Como gerente de contas, exiba os cinco casos mais recentes relacionados a um contato do Microsoft Outlook para entender os problemas relacionados ao contato, modificar as informações do caso e se comunicar de forma mais eficiente com o contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Embora seja possível exibir ou modificar casos existentes no Microsoft Outlook, você também pode acessar o portal do CSM para trabalhar em casos em aberto clicando no ícone de pop-out ( ).

Procedimento

1. Abra uma mensagem de e-mail que você recebeu do contato.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, clique em **Exibir na ServiceNow**.
3. Clique em **Casos** no painel do suplemento do Outlook.
   O painel do suplemento lista os cinco casos mais recentes conectados ao contato que não foram encerrados. Você pode carregar mais casos.
4. Clique em um caso para abrir os detalhes do caso.
5. Digite sua mensagem.
6. Opcional: Se você tiver informações de suporte, como uma mensagem que deseja anexar a um caso, clique no ícone de anexo ( ) e selecione o arquivo.
7. Clique em **Enviar**.

Resultados

A mensagem recém-adicionada está disponível no fluxo de atividades.

Criar um novo caso a partir de uma mensagem de e-mail no Microsoft Outlook

Se um cliente cujos detalhes de contato estão disponíveis enviar um e-mail informando um problema, você poderá criar facilmente um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.contact_manager e sn_customerservice.proxy_contact

Procedimento

1. Abra a mensagem de e-mail que você recebeu de um cliente.
2. Na guia Página inicial do Microsoft Outlook, clique em **Exibir na ServiceNow**.
   O painel do suplemento do Outlook é aberto no painel direito.
3. Clique no ícone mais ( ).
4. Selecione **Criar caso** no menu.
5. Preencha os detalhes do caso no formulário de caso.
6. Clique em **Enviar**.

Experiência móvel para Customer Service Management

Gerencie casos de atendimento ao cliente em um dispositivo móvel com o aplicativo para celular Customer Service Management. Mantenha-se conectado e acesse informações em tempo real para concluir tarefas rapidamente.

Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem usar o aplicativo para celular Customer Service Management para revisar os detalhes do caso rapidamente e concluir as tarefas do caso. Os agentes e gerentes de atendimento ao cliente podem executar ações de rotina e aprovações com eficácia a qualquer momento e em qualquer lugar.

Tradução automática

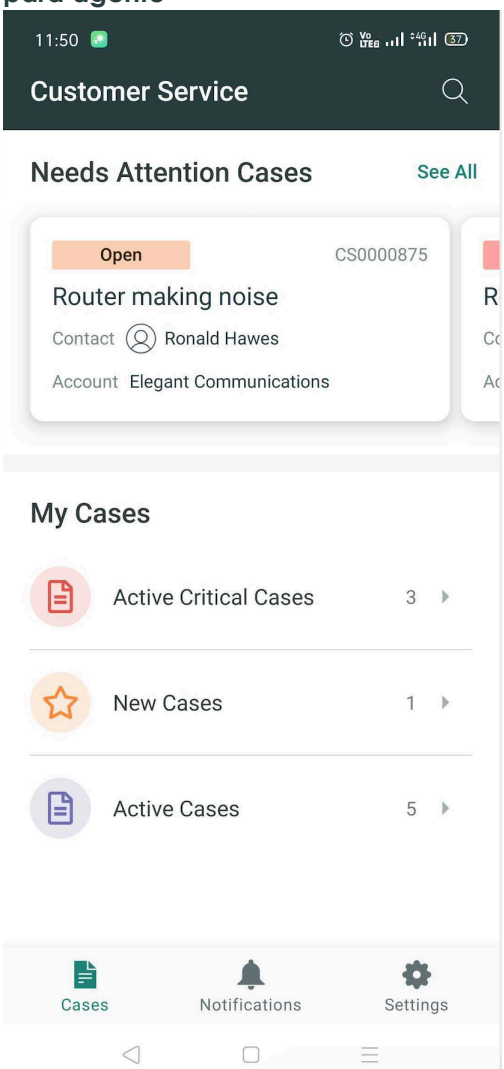
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) para usar os recursos disponíveis. Para usar o recurso de solicitação de mudança, o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) é necessário.

Nota: O Customer Service Management aplicativo para celular oferece suporte a casos de produto.

Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Inicializador do applet do aplicativo para celular do Atendimento ao cliente para agente



Com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent), você pode:

- Obtenha uma visão geral rápida da carga de casos, incluindo casos novos, casos críticos e aqueles que precisam de atenção.
- Aceitar e reatribuir casos.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho aos casos.
- Revise os detalhes do caso, o fluxo de atividades e as informações relacionadas, como SLAs, tarefas de caso e casos secundários.
- Editar informações do caso, como prioridade.
- Propor casos principais.

Tradução automática

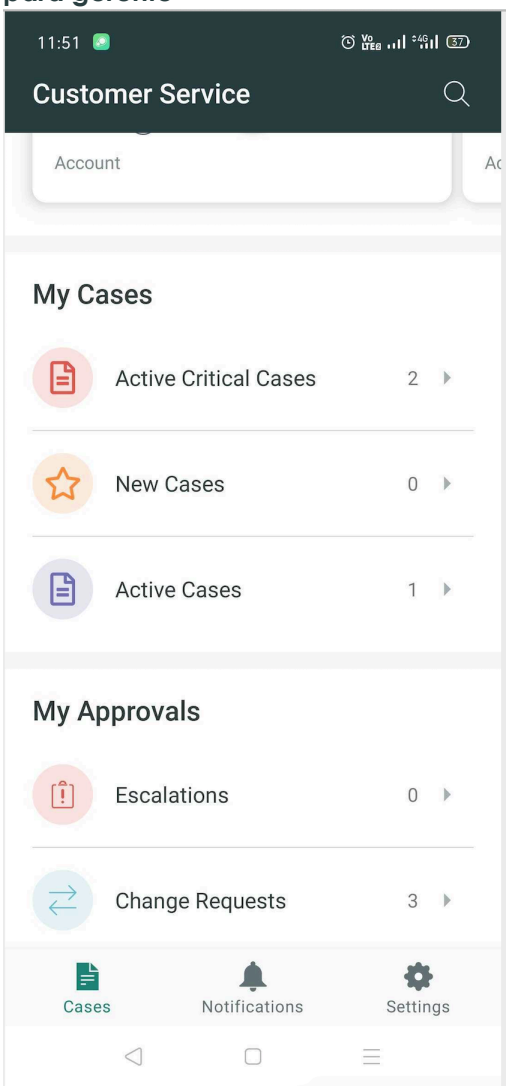
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Receba notificações por push de casos atribuídos ou atualizados.
- Pesquisar casos usando palavras-chave

Com a função de administrador do sistema, você pode configurar o Customer Service Management aplicativo para celular das seguintes maneiras:

- Configure páginas para exibir os dados desejados.
- Configure as funções associadas a ações de deslizar e ações do menu superior.
- Configure e crie notificações por push.

Inicializador do applet do aplicativo para celular do Atendimento ao cliente para gerente



Com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager), você pode:

- Pesquisar casos usando palavras-chave
- Revisar e aprovar solicitações de mudança
- Aprovar escalações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar o plug-in Customer Service Mobile

O aplicativo para celular Customer Service Management é executado na plataforma para celular ServiceNow®.

Para usar o aplicativo para celular Customer Service Management, ative o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Este plug-in ativa os seguintes plug-ins:

- Plug-in do Mobile Agent Native Client (com.glide.sg.agent_native_client)
- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Status da ação do caso de atendimento ao cliente (com.sn.csm_action_status)

Para fornecer suporte para casos principais, você pode ativar o plug-in opcional Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Depois que o aplicativo para celular Customer Service Management for ativado e configurado, os agentes poderão baixar o aplicativo para celular ServiceNow Agent em seus dispositivos móveis e acessar as instâncias da ServiceNow.

Nota: Você pode ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile) na configuração assistida Customer Service Management.

Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Informações relacionadas

Introdução ao ServiceNow Agent

Visão geral do aplicativo para celular Atendimento ao cliente

Os agentes de atendimento ao cliente e gerentes podem usar o inicializador de applet e os applets no aplicativo para celular Atendimento ao cliente para exibir notificações e gerenciar casos de atendimento ao cliente.

Inicializadores do miniaplicativo

Os inicializadores do miniaplicativo servem como páginas iniciais. Ao fazer login na sua instância, você verá um inicializador de miniaplicativo e os miniaplicativos configurados para serem exibidos nesse inicializador. O administrador do sistema configura o iniciador do applet e os applets para o aplicativo para celular Customer Service Management.

Barra de navegação

A barra de navegação aparece na parte inferior da tela do aplicativo para celular. Esta barra inclui as seguintes guias que você pode usar para acessar diferentes miniaplicativos e páginas de inicialização de aplicativo:

- **Casos**: exibe a página principal do caso. Use este iniciador de applet para acessar a funcionalidade de gestão de casos.
- **Notificações**: exiba uma lista das notificações que foram enviadas por push para o agente. Toque em uma notificação na lista para ver os detalhes e, em seguida, toque nos detalhes para abrir o caso.
- **Configurações**: gerencie as configurações do aplicativo para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Applets e cartões

Selecione um applet na tela do inicializador de applet. Cada applet contém uma ou mais telas usadas para exibir registros que correspondem à função do applet. O applet Casos ativos, por exemplo, exibe uma lista de todos os registros de casos ativos.

Os casos na lista são exibidos como cartões, com o status do caso exibido na parte superior do cartão. Para usar os cartões:

- Deslize um cartão para a esquerda ou para a direita para ver as ações disponíveis e toque na ação desejada.
- Toque em um cartão para ver os detalhes do registro, como atividade, lista relacionada e escalações, se houver.
- Na exibição de detalhes:
  - Toque no menu superior para ver ações adicionais e, em seguida, toque na ação desejada.
  - Selecione o botão Voltar para retornar à lista.

Os applets fornecem uma opção de filtro se houver mais de um caso na lista. Ao tocar no applet, você vê uma lista de filtros que pode usar para restringir a lista de casos.

Applets do agente

Os agentes de atendimento ao cliente têm acesso ao seguinte conjunto de applets.

Applets do agente para Meus casos

Applet	Descrição
Meus Casos	
Casos que Requerem Atenção	Casos que estão aguardando a ação do agente. Inclui casos nos estados Aberto, Aguardando Informações e Resolvido.
Casos Ativos	Casos atribuídos ao agente. Inclui casos em aberto, aguardando informações e estados resolvidos.
Novos Casos	Casos no estado Novo.
Casos Críticos Ativos	Casos de Prioridade 1 nos estados Aberto, Aguardando Informações e Resolvido.

Nota: Os casos nessas listas são classificados pela data do último upgrade em ordem decrescente, com o caso atualizado mais recente exibido primeiro.

Layout do cartão de atendimento ao cliente

Em uma exibição de lista, os cartões de caso exibem as seguintes informações:

- Estado do caso
- Número do caso
- Descrição resumida
- Contato
- Conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na exibição de lista de casos principais, os cartões de caso exibem as seguintes informações:

- Estado de caso principal
- Número do caso
- Descrição resumida
- Conta

Listas relacionadas ao formulário de caso

Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar as seguintes listas relacionadas ao formulário de caso.

Listas relacionadas e suas descrições para o formulário de caso

Lista relacionada	Descrição
ANS	Exibe uma lista de SLAs para um caso. Exiba as seguintes informações para SLAs incluídos nesta lista: • Tarefa • Fase de ANS • Definição do ANS • Porcentagem real decorrida • Tempo real decorrido **Nota:** A exibição de detalhes não está disponível na lista relacionada de ANS.
Tarefas	Exibe uma lista de tarefas de caso. Exiba as seguintes informações para tarefas de caso incluídas nesta lista: • Estado • Número • Assunto • Atribuído a • Prioridade **Nota:** A exibição de detalhes não está disponível na lista relacionada de tarefas.
Casos secundários	Exibe uma lista de casos secundários de um caso. Exiba as seguintes informações para casos secundários incluídos nesta lista: • Número do caso • Estado • Descrição resumida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas e suas descrições para o formulário de caso

Lista relacionada	Descrição
	• Conta • Contato Clique em um caso secundário para exibir detalhes adicionais no formulário Caso.

Notificações

Os agentes podem receber notificações no aplicativo para celular Atendimento ao cliente quando casos são atribuídos, comentados ou precisam de atenção. A tabela a seguir lista as notificações disponíveis:

Notificações no aplicativo para celular Atendimento ao cliente

Notificação	Descrição
Atribuição de caso	Quando um caso é atribuído a um agente por outra pessoa, uma notificação é enviada ao agente selecionado no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e uma descrição resumida.
Comentários do caso	Quando informações são adicionadas a um caso nos campos **Comentários adicionais** ou **Anotações de trabalho** por alguém que não seja o agente atribuído, uma notificação é enviada ao usuário selecionado no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, a prioridade e a descrição resumida.
O sinalizador Requer atenção está marcado	Quando o sinalizador **Requer atenção** estiver marcado no formulário Caso, uma notificação será enviada ao agente no campo **Atribuído a**. A notificação inclui o número do caso, o estado, a prioridade e uma descrição resumida.
Escalação de caso	Quando uma escalação é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores revisam e aprovam.
Solicitações de mudança	Quando uma solicitação de mudança é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores revisam e aprovam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Inicializador do applet

Barra de navegação

Notificações por push de dispositivos móveis

Introdução ao aplicativo para celular Atendimento ao cliente

Use o aplicativo para celular ServiceNow Agent para acessar o aplicativo para celular Atendimento ao cliente. Em seguida, faça login em uma instância como agente ou gerente e trabalhe em seus casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Dependendo do seu dispositivo, acesse a Apple App Store ou Google Play Store e baixe o aplicativo ServiceNow Agent Mobile.
2. Faça login em uma instância .
3. Toque em **Atendimento ao cliente** para abrir a aplicação e exibir o iniciador do miniaplicativo.
4. Gerencie seus casos de atendimento ao cliente com base na sua função.
   Para obter mais informações sobre as tarefas de agente e gerente, consulte Use o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente.

Informações relacionadas

Aplicativo Agent Mobile

Use o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente

Os agentes de atendimento ao cliente gerenciam casos e as notificações em tempo real ajudam a tomar medidas imediatas. Os gerentes de atendimento ao cliente podem aprovar escalações e executar tarefas em problemas graves com um toque.

Os agentes (sn_customerservice_agent) e os gerentes de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) podem executar ações de rotina e aprovações com eficácia a qualquer hora e em qualquer lugar.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aceitar um caso	Deslize para a esquerda e toque em **Aceitar**.	Aceite um caso que foi atribuído a você.
Adicionar comentários a um caso	• Deslize para a direita e toque em **Adicionar comentários**. • Toque no menu superior e selecione **Adicionar comentários**.	Adicione informações aos campos **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais** do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Atribuir um caso a outro agente	• Deslize para a esquerda e toque em **Atribuir**. • Toque no menu superior e selecione **Atribuir**.	Esta ação está disponível para casos não atribuídos. Selecione para exibir os **campos Grupo de atribuição** e **Atribuído a** e fazer as atribuições.
Atribuir um caso a si mesmo	• Deslize para a esquerda e toque em **Atribuir a mim**. • Toque no menu superior e selecione **Atribuir a mim**.	Atribuir um caso não atribuído a si mesmo.
Fechar um caso	Toque no menu superior e selecione **Fechar caso**.	Selecione para exibir os campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução**, que são campos obrigatórios para concluir esta ação. Habilite a caixa de seleção para adicionar o código de resolução ao campo **Comentários adicionais**.
Editar um caso	Toque no menu superior e selecione **Editar caso**.	Você pode editar os seguintes campos no formulário de caso: • Descrição resumida • Conta • Contato • Precisa de atenção • Prioridade • Produto • Ativo • Grupo de atribuição: a seleção de um grupo de atribuição limpa o valor no campo **Atribuído a**. • Atribuído a: se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, a lista de usuários disponíveis pertencerá a esse grupo.
Abrir um caso	Toque no menu superior e selecione **Abrir caso**.	Abra um caso e altere o estado de **Aguardando informações** ou **Resolvido** para **Aberto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Propor um caso como um caso principal	Toque no menu superior e selecione **Propor caso principal**.	Proponha um caso como candidato a caso principal. **Nota:** Esta ação estará disponível se o plug-in Gestão de problemas graves estiver ativado.
Propor uma solução para um caso	Toque no menu superior e selecione **Propor solução**.	Selecione para exibir os campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução**, que são campos obrigatórios para concluir esta ação. Habilite a caixa de seleção para adicionar o código de resolução ao campo **Comentários adicionais**.
Reatribuir um caso a outro agente	Deslize para a esquerda e toque em **Reatribuir**.	Disponível para casos atribuídos. Selecione para exibir os **campos Grupo de atribuição** e **Atribuído a** e mudar as atribuições.
Solicitar mais informações	• Deslize para a esquerda e toque em **Solicitar informações**. • Toque no menu superior e selecione **Solicitar informações**.	Adicione a solicitação ao campo **Comentários adicionais**.
Pesquisar um caso usando palavras-chave (função: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager	Insira a palavra-chave de pesquisa na barra de pesquisa.	Todos os casos, exceto aqueles no estado "Encerrado", são listados. No menu superior, você pode solicitar informações, escalar um caso, propor uma solução e assim por diante.
Escalar um caso (função: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.escalation_requester)	Toque no menu superior, selecione **Escalar caso** e preencha as informações necessárias.	Insira as seguintes informações e clique em **Enviar**. • **Origem da solicitação** • **Motivo** • **Gravidade da escalação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
		• **Modelo de escalação** • **Justificativa de escalação**
Exibir escalação	Clique na guia **Escalações**.	Você pode exibir detalhes da escalação, como justificativa de escalação e o nome do solicitante.
Exibir solicitação de mudança (função: sn_customerservice_agent e sn_change_read)	Clique no campo **Solicitação de mudança** no formulário de caso.	A exibição do formulário de Solicitação de Mudança exibe detalhes sobre a programação, planejamento, conflitos e detalhes da atividade de mudança.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar escalações (função: approver_user) **Nota:** Os agentes com a função approver_user também podem aprovar escalações e solicitações de mudança.	• Navegue até **Minhas aprovações** >**Escalações**. • Toque no menu superior ou deslize para a esquerda. • Clique em **Rejeitar** ou **Aprovar**.	• As aprovações pendentes são exibidas com base na solicitação mais antiga. • Clique na guia **Aprovado** para verificar a escalação que você aprovou. **Nota:** Quando uma escalação é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores revisam e aprovam.
Revisar e aprovar solicitações de mudança (função: approvalr_user)	• Navegue até **Minhas aprovações**>**Solicitações de mudança** no formulário de caso.	Uma solicitação de mudança requer que membros da equipe ou um gerente avaliem a solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Nota: Os agentes com a função approver_user também podem aprovar escalações e solicitações de mudança.	• **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de mudança que está no estado Avaliação no formulário Solicitações de mudança.	Eles avaliam a solicitação e aprovam ou rejeitam. **Nota:** Quando uma solicitação de mudança é gerada, os usuários que fazem parte do grupo que tem permissões para aprovar são notificados. Os aprovadores revisam e aprovam.

Planos de trabalho de base de instalação

Você pode criar um plano de trabalho de base de instalação na aplicação Customer Service Management para obter os detalhes relacionados a um item-base de instalação. Os planos de trabalho ajudam a criar, manter e exibir os detalhes básicos de um item-base de instalação. Você também pode planejar a manutenção regular e oportuna do item-base de instalação.

Visão geral

Um plano de trabalho fornece as informações necessárias sobre a manutenção regular que você deve fazer para um item-base de instalação. Você pode criar um plano de trabalho para um modelo de produto. Todos os itens-base de instalação associados a esse modelo de produto herdam o mesmo plano de trabalho.

Você atribui aos agentes de atendimento ao cliente e ao consumidor a função sn_fsm_planned_wm.planned_work_read para que eles possam ter acesso de leitura a todas as tabelas de gerenciamento de trabalho planejado.

Você também pode criar um plano de trabalho no Espaço configurável do CSM. Para criar um plano de trabalho no espaço, consulte Criar um plano de trabalho no Customer Service Management (CSM) espaço configurável.

Listas relacionadas a planos de trabalho

Você pode executar ou exibir as operações de manutenção, como inspeção e desempenho do dispositivo, para um item-base de instalação por meio da seção de listas relacionadas do formulário Base de instalação. A tabela a seguir lista as descrições sobre as listas relacionadas aos planos de trabalho.

Lista relacionada de planos de trabalho

Lista relacionada	Descrição
Planos de trabalho	Gerencie os requisitos de manutenção de um item-base de instalação. Eles incluem informações sobre a frequência com que a manutenção deve ser realizada, quais são as atividades de manutenção para a base de instalação e a ordem em que elas devem ser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de planos de trabalho

Lista relacionada	Descrição
	realizadas. Para criar um plano de trabalho, consulte Criar um plano de trabalho com Customer Service Management (CSM).
Cronogramas de trabalho planejado	Avalie o tempo e a regularidade da implementação de uma programação para um plano de trabalho. Os cronogramas de trabalho planejado têm gatilhos como duração, medidor, condição e script para determinar e garantir que os marcos do plano de trabalho sejam atendidos. Para criar uma programação de trabalho planejada, consulte Configurar uma programação de trabalho .
Modelos de programação de trabalho planejada	Descreva as atividades de manutenção planejada que devem ser realizadas para um item-base de instalação e a ordem em que elas devem ocorrer. Para criar um modelo de programação de trabalho planejado, consulte Associar um modelo de ordem de serviço a uma programação de trabalho .
Ordens de serviço	Crie ordens de serviço para que os agentes de serviço de campo executem atividades de manutenção programada para o item-base de instalação. Para criar uma ordem de serviço, consulte Criar uma ordem de serviço. Selecione a lista relacionada no formulário de base de instalação para criar uma ordem de serviço para um item-base de instalação. Selecione a lista relacionada Ordem de serviço no formulário de programação de trabalho planejado para criar uma ordem de serviço para um plano de trabalho.
Tarefas de ordem de serviço	Ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço serão relacionadas e criadas somente se houver uma ordem de serviço para o item-base de instalação. Preencha o campo **Primário** no formulário de tarefa de ordem de serviço com o nome da ordem de serviço. Para criar uma tarefa de ordem de serviço, consulte Criar uma tarefa de ordem de serviço .

Criar um plano de trabalho com Customer Service Management (CSM)

Crie um plano de trabalho para que você possa planejar e delegar agentes de serviço de campo para executar as operações de manutenção planejada de um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management (CSM) (CSM) e no espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Item-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação.
3. Abra a lista relacionada Planos de trabalho e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de plano de trabalho na aplicação Atendimento ao cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de trabalho.
Tipo	Tipo de gatilho que determina quando o trabalho deve ser realizado: ◦ **Baseado em modelo:** baseie o plano de trabalho em um modelo especificado de um item de configuração (IC). ◦ **Geral:** baseie o plano de trabalho em uma tabela e filtre. ◦ **Base de instalação:** baseie o plano de trabalho nos modelos especificados dos itens-base de instalação. **Nota:** ◦ Os planos baseados em modelo se aplicam somente a modelos de hardware, especificamente aqueles que têm pelo menos uma categoria de modelo definida. ◦ O tipo de plano base de instalação estará disponível somente se o plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base) estiver ativado.
Modelo	Um ou mais itens do catálogo de produtos que você pode selecionar para identificar os itens de configuração (ICs) ou a base de instalação que requer manutenção. Quando você seleciona um modelo, a tabela associada aparece no campo **Tabela**. Por exemplo, se você selecionar um modelo de PC específico, o campo **Tabela** exibirá **Computador [cmdb_ci_computer]**. Este campo aparecerá se você selecionou **Baseado em modelo** ou Tipo **de base de instalação**. Para o tipo de base de instalação, o campo **Tabela** preenche automaticamente uma tabela apropriada que se baseia no modelo selecionado.

5. Clique com o botão direito do mouse no formulário e selecione **Salvar**.

Resultados
Um rascunho do plano de trabalho é criado. Em seguida, você pode criar uma programação de trabalho planejada para tornar o plano de trabalho ativo e pronto para um agente. Para configurar uma programação de trabalho planejada, consulte Configurar uma programação de trabalho .

Criar uma ordem de serviço

Crie uma ordem de serviço para gerenciar sua manutenção regular e requisitos de serviço para um item-base de instalação. Você pode fazer esta tarefa usando a aplicação Customer Service Management (CSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma ordem de serviço é uma solicitação de trabalho externo. Você pode criar uma ordem de serviço para um plano de trabalho novo ou existente para que possa atribuir tarefas de ordem de serviço a agentes de serviço de campo. Usuários com as funções sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent podem criar as ordens de serviço e fornecer as informações necessárias para a execução das tarefas da ordem de serviço. Se o escopo de uma ordem de serviço existente mudar durante a fase de manutenção planejada, você poderá criar uma ordem de serviço para uma ordem de serviço existente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Item-base de instalação**.
2. Selecione um registro de item-base de instalação.
3. Na lista relacionada, selecione **Ordens de serviço** e, em seguida, **Novo**.
4. No formulário Ordem de serviço, insira a descrição resumida.

   Nota: O campo **Item-base de instalação** é preenchido automaticamente porque a ordem de serviço é criada diretamente por meio do formulário-base de instalação.

5. Selecione **Enviar**.

   Uma ordem de serviço para o item-base de instalação é criada e aparece na lista relacionada Ordem de serviço no formulário da base de instalação.

   Todas as ordens de serviço associadas a um item-base de instalação secundário também aparecem na seção de ordens de serviço do formulário de base de instalação primário.

Automatizar e otimizar

Melhore a eficiência e a eficácia da sua plataforma ServiceNow® Customer Service Management com fluxos de trabalho automatizados, chatbots com tecnologia de IA, análise preditiva e análise e emissão de relatórios de dados.

Aplicações de automação e otimização

Tópico	Descrição
Como usar o Virtual Agent em portais de atendimento ao cliente e consumidor	A plataforma Virtual Agent da ServiceNow oferece assistência ao usuário por meio de uma interface de envio de mensagens inteligente que ajuda a fornecer suporte de conversa quando integrada aos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.
Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente	Monitore os produtos e serviços de seus clientes para identificar problemas proativamente, informar os clientes afetados e corrigir problemas rapidamente.
Inteligência para tarefas	Use os recursos de Inteligência para tarefas para criar modelos de sentimento e previsão de campo, revisar e enviar valores extraídos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de automação e otimização

Tópico	Descrição
	pela Inteligência para documentos e revisar o histórico de análises e previsões de inteligência para tarefas.
Decisões guiadas	• Use decisões guiadas em playbooks para resolver casos- Como agente, trabalhe em uma árvore de decisão em um playbook para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso. • Use decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos- Como agente, trabalhe em uma ação recomendada do tipo árvore de decisão para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.
Ações recomendadas para Customer Service	Usando a aplicação Ações recomendadas- Por meio da aplicação Ações recomendadas, use as ações recomendadas de orientação de tipo e árvore de decisão guiada em seu espaço para resolver casos rapidamente. Use a recomendação de campo para obter recomendações sobre os valores de campo. Use a opção Pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes de várias origens.
Playbooks para Customer Service Management	Usando Playbooks para Customer Service Management- • Os agentes de atendimento ao cliente podem usar playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos. • Os playbooks fornecem orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de atendimento ao cliente. • Os playbooks incluem várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando Virtual Agent em Portais de atendimento ao cliente e consumidor

A plataforma ServiceNow Virtual Agent oferece assistência ao usuário por meio de uma interface de envio de mensagens inteligente que ajuda a fornecer suporte de conversa quando integrada aos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Integração de Virtual Agent

Virtual Agent é uma plataforma de bot de conversa que usa uma interface de mensagens para fornecer assistência ao usuário. Quando integrado ao seu portal, ele ajuda a automatizar as interações com o cliente e simplificar as tarefas em seus portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Ele cria conversas automatizadas com um sistema de base que ajuda os usuários a obter informações, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns rapidamente com Virtual Agent.

Com Virtual Agent, você pode oferecer suporte contínuo, melhorar os tempos de resposta e aliviar a carga de trabalho de sua equipe de atendimento ao cliente.

Ativação

Virtual Agent é ativado automaticamente quando você o habilita para Customer Service Management (CSM). Depois de ativado, por padrão, ele se integra perfeitamente aos portais de CSM e CSP. Para obter mais informações, consulte Ativar o Virtual Agent para CSM.

Now Assist em Virtual Agent no Portal de atendimento ao cliente e consumidor

Integre o Now Assist em Virtual Agent em Virtual Agent aos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para habilitar habilidades de IA generativa em suas experiências de conversação. Ele ajuda a criar uma experiência de conversa em linguagem natural que pode melhorar o sucesso dos fluxos de trabalho de autoatendimento.

Now Assist em Virtual Agent benefícios em Portais de atendimento ao cliente e consumidor

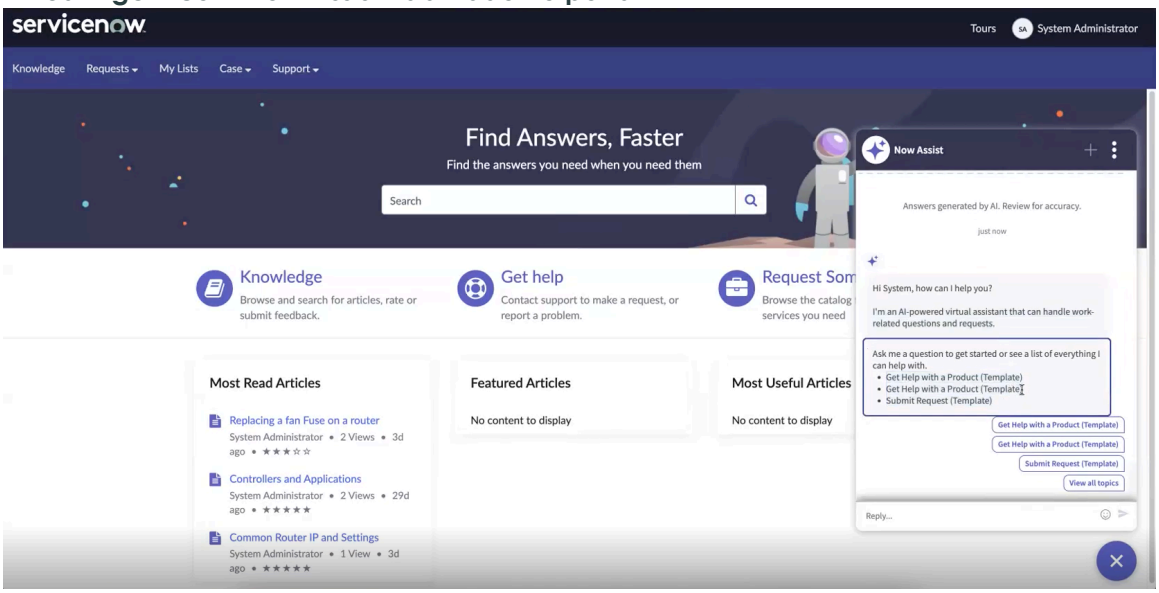
Os principais benefícios da adoção de Now Assist em Virtual Agent para seus portais incluem:

- Respostas de conversa: Now Assist em Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) para fornecer respostas de linguagem natural, tornando as interações mais humanas e melhorando a satisfação do usuário.
- Autoatendimento aprimorado: ajuda a melhorar a produtividade e a eficiência, fornecendo respostas mais rápidas e ações recomendadas.
- Pesquisa aprimorada: aprimora as capacidades de pesquisa, orientando os usuários em pesquisas mais refinadas e orientadas por IA, ajudando-os a localizar as informações necessárias com maior precisão e eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent com Now Assist habilitado no portal



Introdução com Now Assist em Virtual Agent nos portais de Atendimento ao cliente e ao consumidor

Entenda o Now Assist em Virtual Agent nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

- Para habilitar Now Assist em Virtual Agent em seus portais, verifique se a experiência Now Assist em Virtual Agent está configurada por virtual_agent_admin ou admin. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent .
- Na guia **Experiência de exibição**, lembre-se de selecionar **Atendimento ao cliente para Portal de atendimento ao cliente** ou **Suporte ao cliente para Portal de atendimento ao consumidor** na guia **Portais** e selecionar o widget de bate-papo
- Na guia **Fontes de informações**, você também pode controlar as informações específicas disponíveis para o assistente. Você pode criar ou selecionar **Copiar configuração existente** e selecionar o perfil de pesquisa Aplicação de pesquisa padrão do Portal de CSM para CSM ou Aplicação de pesquisa padrão do portal de CSP para CSP.

> **Nota:** Cada assistente vem com sua própria configuração de pesquisa. Para uma experiência tranquila, se o assistente aparecer em um portal ou aplicativo para celular que já tenha a Pesquisa com IA configurada, considere duplicar essa configuração para manter a consistência.

Como usar o Now Assist no formulário de caso do portal

Oriente os solicitantes por meio de um fluxo de autoatendimento para encontrar soluções para seus problemas usando os resultados do Genius e reduza o número de casos criados.

Um fluxo orientado aprimora a experiência do usuário, ajudando o solicitante que está enfrentando problemas e está prestes a criar um caso. Isso os ajuda a encontrar soluções por meio de resultados do Genius, reduzindo assim o número de casos criados e o esforço necessário dos agentes para fechar casos em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como solicitante, você pode inserir seus detalhes e receber os resultados como parte do processo de criação de caso.
- Como solicitante, você pode continuar com a criação do caso mesmo se os resultados não forem carregados e criar um caso.
- Como solicitante, você pode ver os resultados na mesma página até enviar o formulário ou cancelar o fluxo.

Nota: Este produtor de registro está disponível para o Portal de suporte ao cliente (CSM). Para usar Now Assist perguntas e respostas no portal do Portal de atendimento ao cliente (CSP), siga as etapas em Configurar widget de resultados do Genius da Pesquisa com IA para habilitá-lo para o produtor de registro **Precisa de ajuda com um produto**.

Fluxo guiado para criação de caso

1. Insira seus detalhes:
   - Navegar até **Solicite algo** > **Suporte** > **Criar caso para um produto (*Now Assist*)**.
   - Um único campo Assunto é exibido. Comece a digitar seu problema e os resultados do Genius, origens, itens do catálogo relacionados e artigos de conhecimento serão exibidos em conteúdo relacionado.
2. Revisar resultados:
   - Se nenhum resultado do Genius for encontrado, o conteúdo relacionado será mostrado.
   - Se nenhum resultado for encontrado, será exibida uma mensagem: Não há descrição suficiente para que a IA encontre os resultados. Tente usar palavras-chave diferentes ou outra frase.
3. Executar ação:
   - Se você encontrar uma solução para sua consulta, selecione o botão **Cancelar** para retornar à página inicial.
   - Se nenhum resultado relevante for encontrado, selecione o botão **Continuar com a criação de caso**. Isso habilitará o botão **Enviar** e exibirá os campos adicionais necessários para enviar o formulário de caso.
   - Clique em **Enviar** para criar um caso de registro.

Ao seguir este fluxo orientado, você pode aprimorar a experiência do usuário, encontrar soluções com mais eficiência e reduzir o número de casos criados e o esforço necessário dos agentes para fechar casos em aberto.

Atualizar a configuração do bate-papo do portal de serviços

Defina a configuração do bate-papo Now Assist em Virtual Agent para garantir que Now Assist em Virtual Agent seja carregado nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor quando o bate-papo do CSM estiver habilitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
2. Para configurar Now Assist em Virtual Agent carregamento no Portal de atendimento ao cliente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página Configuração do bate-papo do agente do Portal de serviços, selecione **Now Assist no Virtual Agent - CSM Chat Config** na coluna **Nome**.

b. No formulário, insira um valor no campo **Ordem**.

> **Nota:** Para exibir Now Assist na configuração de bate-papo Virtual Agent em destaque nos portais, defina o valor **do Pedido** como menor ou melhor em comparação com a configuração de bate-papo do CSM antigo.

c. Na caixa de script, substitua o script atual pelo script a seguir.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() &&
 GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consume
r.getUniqueValue());
   if(accounts.length > 0){
    if(accounts.length == 1){
     configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
    }
    configObj.liveAgent_interaction_consumer =
 consumer.getUniqueValue();
   }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";

 return configObj;
})($sp);
```

d. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para configurar Now Assist em Virtual Agent no seu Portal de atendimento ao consumidor:

   a. Na página Configuração do bate-papo do agente do Portal de serviços, selecione **Now Assist no Virtual Agent - CSP Chat Config** na coluna **Nome**.

   b. No formulário, insira um valor no campo **Ordem**.

   > **Nota:** Para exibir Now Assist na configuração de bate-papo Virtual Agent em destaque nos portais, defina o valor **do Pedido** como menor ou melhor em comparação com a configuração de bate-papo do CSM antigo.

   c. Na caixa de script, substitua o script atual pelo script a seguir.

```
(function($sp) {
 var configObj = {portal: $sp.getValue('url_suffix')},
  isVAActive = GlidePluginManager.isActive('com.glide.cs.chatbot');
 var CSM_PORTAL = "89275a53cb13020000f8d856634c9c51";
 var SP_POLARIS_THEME = "f548bd34845a1110f87767389929c667";

 configObj.liveagent_application = 'csm';
 configObj.live_agent_only = !isVAActive;
 configObj.liveagent_queue= $sp.getValue('sp_chat_queue');

 var cc = new GlideRecord('customer_contact');
 cc.addQuery('sys_id', gs.getUserID());
 cc.query();
 if (cc.next()) {
  configObj.liveagent_interaction_contact = cc.getUniqueValue();
  configObj.liveagent_interaction_account = cc.getValue('account');
 }
 if (gs.isLoggedIn() &&
 GlidePluginManager.isActive('com.sn_csm_b2b_consumers')) {
  var consumer = new GlideRecord('csm_consumer');
  consumer.addQuery('user', gs.getUserID());
  consumer.query();
  if (consumer.next()) {
   var accounts = new
 sn_acct_consumer.AccountConsumerUtil().getAccountFromConsumer(consume
r.getUniqueValue());
   if(accounts.length > 0){
    if(accounts.length == 1){
     configObj.liveagent_interaction_account = accounts[0];
    }
    configObj.liveAgent_interaction_consumer =
 consumer.getUniqueValue();
   }
  }
 }
 //checking if Polaris theme is associated with CSM Portal
 var gr = new GlideRecord("sp_portal");
 if(gr.get(CSM_PORTAL) && gr.theme == SP_POLARIS_THEME)
  configObj.branding_key="polaris-light";
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 return configObj;
})($sp);
```

d. Selecione **Atualizar**.

Resultados
Now Assist na configuração Virtual Agent tem precedência sobre a configuração de bate-papo Virtual Agent padrão do portal.

Como usar as Operações proativas de atendimento ao cliente

Monitore os produtos e serviços de seus clientes para identificar problemas proativamente, informar os clientes afetados e corrigir problemas rapidamente.

Existem várias funções diferentes necessárias para as Operações proativas de atendimento ao cliente com base nas tarefas que você executa.

Algumas tarefas só se aplicam se você estiver usando a integração Gestão de eventos no CSM Espaço do agente ou na interface da Now Platform. Isso é anotado na parte superior de cada tarefa.

Funções necessárias

Função	Tarefas
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Nota:** Essas funções se aplicam somente se você estiver usando a integração com Gestão de eventos.	Crie alertas e casos proativos a partir de alertas.
sn_customerservice_agent	Proponha casos proativos como candidatos a casos principais, trabalhe e encerre casos proativos.
sn_customerservice_manager	Revise e aceite um caso proativo como um caso principal e crie casos secundários. Associe indisponibilidades a casos ou crie uma indisponibilidade para um caso. Rastreie os principais indicadores de desempenho (KPIs) para entender o quão proativa foi a equipe na identificação e comunicação de problemas que afetam os clientes. Para obter mais informações, consulte Atendimento ao cliente proativo - Painel avançado.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Crie casos proativos. Revise e aceite casos proativos como casos principais e crie casos secundários. Associe indisponibilidades a casos ou crie uma indisponibilidade para um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

- Exibir a base de instalação em Espaço configurável do CSM
- Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente
- Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente
- Exibir informações do produto vendido em Espaço configurável do CSM

Criação de um caso proativo a partir de um alerta

Crie um caso para a base de instalação do cliente afetada por um alerta para antecipar problemas do cliente e resolvê-los proativamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa só se aplica se você estiver usando a integração Gestão de eventos no CSM Espaço do agente ou na interface da Now Platform.

Um caso proativo é um caso criado em nome de clientes, cuja base de instalação é diretamente afetada por um alerta. Você pode abrir um caso proativo manualmente ou por meio de automação. Os agentes de atendimento ao cliente trabalham nos casos. No formulário Alerta, você também pode rastrear os itens-base de instalação afetados pelo alerta.

Se a regra **Criar caso proativo** estiver habilitada, um caso será criado automaticamente quando um incidente for criado a partir de um alerta e o sistema determinar que há itens-base de instalação do cliente externo afetados. Para obter mais informações, consulte Ativar uma regra de alerta para criar automaticamente um caso proativo a partir de um alerta.

A Gestão de eventos do ITOM calcula os serviços (ICs) afetados por um alerta e preenche a em_impacted_ci_table com os serviços afetados (ICs) e o IC de alerta no alerta fornecido.

A lista relacionada Base de instalação afetada no formulário Alerta exibe os itens-base de instalação que estão vinculados aos serviços afetados (ICs).

O botão **Atualizar itens-base de instalação afetados** no formulário de alerta recalcula os serviços afetados (ICs) e atualiza a em_impacted_ci_table e os itens-base de instalação afetados com as mudanças mais recentes. Para obter mais detalhes, consulte Cálculo de impacto do alerta .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Listas** > **Todos os Alertas**.
2. Clique em um alerta para o qual você deseja criar um caso.
3. Para rastrear os itens-base de instalação afetados pelo alerta, clique em **Atualizar itens-base de instalação afetados**.
   Esses itens são listados na lista relacionada Itens-base de instalação afetados no formulário Alerta. A lista **Itens-base de instalação afetados** não é atualizada automaticamente, portanto, atualize os itens-base de instalação sempre que abrir um alerta.
4. Clique em **Criar caso**.

Nota: Se você não vir a opção **Criar caso**, clique em **...**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha a **Descrição resumida** e outros campos, conforme necessário.
6. Clique em **Enviar**.
   Um caso proativo é criado e o número do caso é adicionado ao campo **Caso** no formulário Alerta.

   A prioridade do caso é definida com base na gravidade do alerta. Os agentes de atendimento ao cliente podem agir de acordo.

Prioridade de caso com base na gravidade do alerta

Severidade do alerta	Prioridade de caso
Crítico	Crítico
Principal	Alto
Secundário(a)	Moderado(a)
Aviso	Baixo(a)
Informações	Baixo(a)

Gerenciar um caso proativo criado a partir de um alerta

Trabalhe em um caso proativo e resolva o caso proativo como você resolveria outros casos de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin e evt_mgmt_operator têm acesso somente leitura a um caso criado a partir de um alerta e podem adicionar anotações de trabalho, conforme necessário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta tarefa só se aplica se você estiver usando a integração Gestão de eventos no CSM Espaço do agente ou na interface da Now Platform.

Revise os casos proativos criados a partir de alertas usando o Espaço do agente. Identifique os clientes, seus itens-base de instalação correspondentes afetados pelo problema que causa o alerta, bem como a integridade do serviço para cada item-base de instalação afetado. Dependendo do número de clientes afetados, você pode propor um caso proativo como um caso principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Listas** > **Casos**.
   Como alternativa, aceite um caso proativo da caixa de entrada do Espaço do agente.
2. Clique no caso em que você deseja trabalhar.
3. Você pode executar as seguintes ações no formulário Caso.

Formulário de caso

Ação	Descrição
Clique em **Atualizar integridade da base de instalação**.	Atualize o status de integridade dos itens-base de instalação afetados para ver o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	status de serviço em tempo real dos itens-base de instalação da conta. **Nota:** Para ver esta ação de IU, deve haver uma conta atribuída ao caso e pelo menos um item-base de instalação anexado ao caso ou à conta.
Clique em **Itens-base de instalação afetados**.	Exiba as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta. Se você não vir esta opção, clique em **mais**.
Clique em **Adicionar** ou **Remover**.	Adicione ou remova um item-base de instalação afetado.
Clique em **Detalhes**.	Exiba o produto vendido associado ao caso, bem como o alerta a partir do qual o caso foi criado.
Clique em **Propor caso principal**.	Proponha um caso principal quando vários clientes forem afetados. **Nota:** Se você não vir essa opção, clique no ícone Mais ações de IU (•••).

4. Resolva e encerre casos proativos da mesma forma que outros casos de Customer Service Management.

Nota: Se um alerta for encerrado, um caso não será encerrado automaticamente.

Informações relacionadas

Propor um caso como candidato a caso principal

Fechar um caso de atendimento ao cliente

AWA para CSM

Revisar e aceitar um caso proativo como um caso principal

Revise e aceite casos proativos como casos principais usando o processo de gestão de problemas graves.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Gestão de problemas graves** > **Candidatos**.
3. Opcional: Clique em **Informações do Caso Principal** > **Clientes Afetados** para exibir a lista gerada automaticamente de clientes afetados pelo problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Clique em **Criar casos secundários** para criar um caso secundário para cada cliente afetado.
5. Aceite ou rejeite o caso proativo como um caso principal.
6. Siga o processo de gestão de problemas graves para resolver o caso proativo.

> **Nota:** Se o plug-in Proactive Customer Service Operations with Event Management estiver ativado, o administrador do sistema poderá ter configurado fluxos de trabalho para automatizar a criação de casos principais, dependendo do número de contas afetadas por um problema. Se o administrador do sistema tiver configurado fluxos de trabalho, os casos principais serão criados no estado **Aceito**, **Proposto**ou **Criado**, dependendo das configurações. Se **Aceito**, os casos secundários serão criados automaticamente.

Informações relacionadas

- Visão geral da gestão de problemas graves
- Criar um caso principal
- Criar um candidato a caso principal
- Aprovar ou rejeitar um candidato a caso principal
- Criar casos secundários para um caso principal

Rastreie a integridade de serviço dos itens-base de instalação no Espaço do agente

Rastreie o status operacional dos itens-base de instalação pertencentes a uma conta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O status de integridade do serviço fornece visibilidade sobre a integridade do serviço dos itens-base de instalação de um cliente. O status de integridade do serviço é baseado na gravidade dos serviços afetados que estão sendo monitorados no Network Operations Center. Atualize o status de integridade do serviço nos formulários Conta e Caso para acessar o status de integridade em tempo real dos itens-base de instalação.
Como agente de atendimento ao cliente, você pode exibir o status de integridade do serviço dos itens-base de instalação em um caso ou em uma conta de cliente.

Procedimento
1. Abra seu espaço.
2. Navegue até **Listas**.
3. Clique em uma conta ou em um caso.
4. Para atualizar o status de integridade dos itens-base de instalação no formulário Conta e Caso, clique em **Atualizar integridade da base de instalação**.
5. Para exibir o status de integridade de um item-base de instalação no formulário Conta, clique na lista relacionada **Itens-base de instalação**.
6. Para exibir o status de integridade de um item-base de instalação afetado no formulário Caso, clique na lista relacionada **Itens-base de instalação afetados**.

Informações relacionadas

- Status da integridade de serviço para base de instalação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar uma indisponibilidade a um caso principal

Associe uma indisponibilidade a um caso principal para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetem os itens-base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se houver indisponibilidades de serviços (ICs) nos itens-base de instalação relacionados ao caso, uma mensagem será exibida na parte superior da tela. Revise as indisponibilidades e adicione-as ao caso para expor as informações aos clientes e mantê-los atualizados sobre quaisquer problemas que possam afetar os itens-base de instalação.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegar até **Gestão de problemas graves** > **Tudo**.
3. Selecione o caso principal ao qual você deseja adicionar indisponibilidades.
4. Na lista relacionada **Indisponibilidades**, selecione **Editar**.
   Um filtro exibe as indisponibilidades. Somente as indisponibilidades relacionadas a pelo menos um dos serviços (ICs) dos itens-base de instalação no caso são exibidas. Nesse caso, um IC normalmente é um serviço que está sendo usado pelo cliente.
5. Adicione as indisponibilidades que você deseja associar ao caso.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   - A indisponibilidade está associada ao caso e as anotações de trabalho são atualizadas de acordo.
   - Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir as indisponibilidades de um caso na lista relacionada Indisponibilidades.

Criar uma indisponibilidade a partir de um caso principal

Crie uma indisponibilidade a partir de um caso principal para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetem seus itens-base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se não houver indisponibilidades, você também poderá criar indisponibilidades diretamente de um caso principal para informar os clientes afetados.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Navegue até **Gestão de problemas graves**.
3. Crie um caso principal ou selecione um caso principal existente sem indisponibilidades associadas a ele.
4. Selecione **Criar indisponibilidade**.

> **Nota:** Você só pode criar uma indisponibilidade a partir de um caso se não houver indisponibilidades já associadas a ele e se houver pelo menos um item-base de instalação afetado associado ao caso. Você não pode criar uma indisponibilidade em um caso secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha os campos no formulário Indisponibilidade, conforme necessário.
6. Selecione **Enviar**.
   Todos os serviços (ICs) associados aos itens-base de instalação no caso estão associados à indisponibilidade como **ICs afetados**.

Rastrear indisponibilidades para itens-base de instalação

Exiba indisponibilidades associadas a um caso para manter os clientes informados sobre quaisquer problemas que afetem sua base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As indisponibilidades podem ser rastreadas usando casos proativos e casos relatados pelo cliente.

Procedimento
1. Abra seu espaço.
2. Clique em **Listas**.
3. Clique em um caso proativo.
4. Clique na lista relacionada Indisponibilidades para exibir todas as informações de indisponibilidade relacionadas ao caso.

   Nota: Se a lista relacionada Indisponibilidades não for exibida, clique em **mais**.

Usar Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente

Use os recursos de Inteligência para tarefas para criar modelos de sentimento e previsão de campo, revisar e enviar valores extraídos pela Inteligência para documentos e revisar o histórico de análises e previsões de inteligência para tarefas.

Use o Console de administração de inteligência para tarefas para criar modelos e casos de uso de Inteligência para documentos:

- Criar um modelo para prever campos de registro
- Criar um modelo para prever o sentimento do caso
- Criar um modelo para detectar o idioma do caso
- Criar um caso de uso de Inteligência para documentos

Você também pode usar recursos de Inteligência para tarefas para concluir as seguintes tarefas:

- Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos
- Exibir análise de inteligência para tarefas
- Exibir histórico de previsões de Inteligência para tarefas

Informações relacionadas

Para obter mais informações sobre Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente
- Configurar Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente

Revisar e enviar valores previstos pela Inteligência para documentos

Os agentes podem extrair, validar e atualizar os valores de chave de anexos válidos no caso usando a interface da Inteligência para documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A definição de tarefa inclui um modo de extração que determina como o sistema lida com os valores extraídos: processamento direto, preenchimento automático ou recomendações. Independentemente do modo de extração, os agentes podem exibir anexos válidos na interface da Inteligência para documentos e confirmar ou corrigir os valores.

Procedimento

1. Abra um caso no espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Revisar no DocIntel** para abrir o espaço da Inteligência para documentos em uma guia separada e exibir os anexos e os valores extraídos.
   Nesta guia:
   - Os anexos aparecem na lista de anexos no lado esquerdo da guia.
   - Uma imagem do anexo selecionado aparece no centro da guia.
   - Os campos extraídos aparecem em uma lista no lado direito da guia.
3. Selecione um anexo para exibir uma imagem desse anexo no centro da guia.
4. Revise os campos extraídos e confirme ou corrija os valores.
   a. Se um valor para um campo estiver correto, selecione no campo e pressione Enter para confirmar.
   Os valores confirmados têm uma marca de seleção azul.
   b. Se um valor para um campo não estiver correto, selecione no campo, selecione o valor correto na lista suspensa e pressione Enter.
   c. Se um valor para um campo não estiver correto e o valor correto não for exibido na lista suspensa, selecione o botão mais ações ao lado do campo e selecione **Ausente neste documento**.
5. Selecione **Enviar** para adicionar esses valores aos campos no formulário Caso.

Exibir análise de inteligência para tarefas

Exiba o Inteligência para tarefas para CSM painel de análise para monitorar o desempenho do modelo ao longo do tempo, rastrear o valor comercial e ver quais previsões seus agentes usaram ou não.

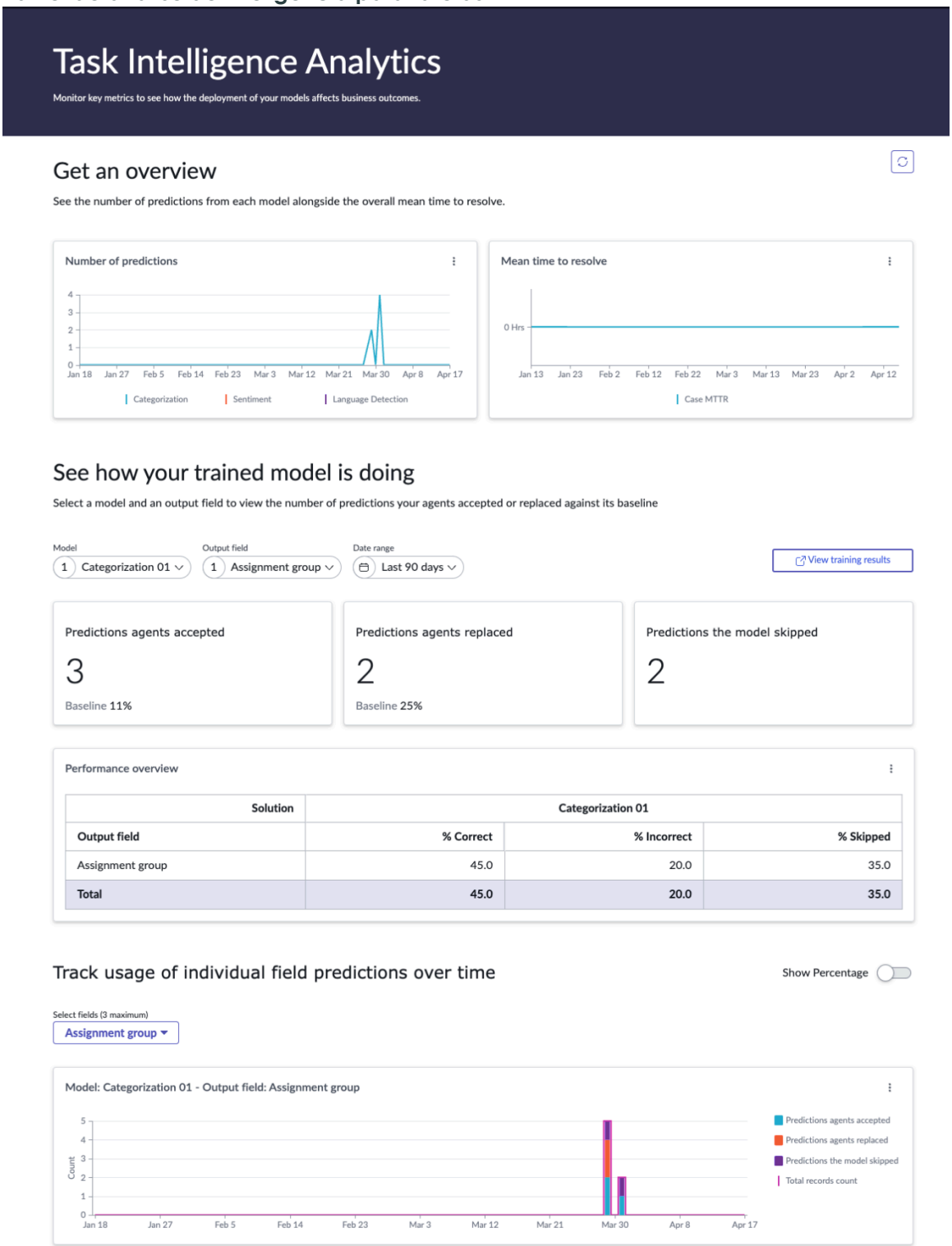
O painel usa representações visuais para fornecer uma visão geral do desempenho de cada modelo. Você pode ver o número de previsões de cada modelo e o tempo médio geral necessário para resolver os casos em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra as seções Obter uma visão geral e Ver como seu modelo treinado está se saindo no painel.

Painel de análise de inteligência para tarefas



Obter uma visão geral

O painel contém representações visuais que fornecem o valor comercial do modelo.

Número de previsões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O gráfico de linhas mostra o número de previsões corretas que os agentes aceitaram ao longo do tempo para todos os modelos de categorização combinados. Se os modelos de sentimento e idioma estiverem ativados, as previsões corretas para esses modelos também serão mostradas. Conforme o modelo continua a aprender, ele pode aumentar o número de previsões que os agentes aceitam.

Tempo médio de resolução (MTTR)

O gráfico de linhas mostra o tempo médio necessário para resolver casos ao longo do tempo. Conforme o modelo faz mais previsões, o MTTR deve diminuir, pois as previsões ajudam os agentes.

A página Análise de inteligência para tarefas inclui os seguintes dados sobre os campos previstos e como eles afetam seus negócios:

- O número de campos previstos.
- O número de previsões que os agentes usaram.
- O número de previsões que os agentes mudaram.

Veja o desempenho do seu modelo treinado

O painel usa representações visuais para ajudar a monitorar a utilização de previsões pelo modelo ao longo do tempo. Ao selecionar um modelo e campo de saída específicos, você pode exibir o número de previsões que foram aceitas ou substituídas pelo agente e compará-las com a linha de base.

Agentes de previsões aceitos

O widget mostra as previsões corretas que seus agentes usaram durante a gestão de casos ao longo do tempo. Se esse número estiver diminuindo, você pode tentar treinar novamente seu modelo.

Agentes de previsões substituídos

O widget mostra as previsões incorretas que seus agentes removeram durante a gestão de casos ao longo do tempo. Se esse número estiver aumentando, você pode tentar treinar novamente seu modelo.

Previsões que o modelo ignorou

O widget mostra o número de previsões que foram ignoradas pelo modelo com base no campo de saída, no modelo e na seleção de intervalo de datas.

Visão geral do desempenho

A tabela de visão geral de desempenho mostra os valores percentuais médios de dados corretos, incorretos e ignorados para cada combinação de modelo e campo de saída.

Acompanhe o uso de previsões de campo individuais ao longo do tempo

O gráfico de barras rastreia o uso das previsões de campo individuais ao longo do tempo. Cada barra no gráfico mostra três componentes, que são as previsões aceitas, as previsões substituídas e as previsões ignoradas pelo modelo. Um contorno vermelho ao redor de cada barra representa o número total de registros a cada dia. Para comparar componentes específicos, navegue até as legendas e desmarque os itens que você não deseja incluir para que possa ter uma comparação mais personalizada e objetiva com base nas preferências do usuário. Por padrão, a exibição mostra o número de previsões. No entanto, você tem a opção de alternar para a exibição de porcentagem alternando a opção **Mostrar porcentagem**. Na exibição percentual, você também pode acessar as informações sobre a linha de base que foi substituída e aceita, que é derivada dos dados de treinamento. Esta

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

opção permite obter informações sobre o desempenho do modelo com a linha de base.

Rastrear o uso de previsões do modelo ao longo do tempo

O gráfico de barras monitora o uso do modelo ao longo do tempo e é semelhante ao gráfico de barras nos dados "Acompanhar o uso de previsões de campo individuais ao longo do tempo". As seleções de campo permitem que os usuários comparem previsões ao longo do tempo em no máximo três campos.

Nota:

- Quando você atualiza a página, as configurações, a seleção de modelo, os campos, o tipo de uso e a seleção de alternância Mostrar porcentagem são mantidas.
- As opções de campo Modelo e Saída oferecem suporte à funcionalidade de seleção múltipla para que você possa comparar o número médio de registros de treinamento e analisar como seus agentes usam as previsões de diferentes modelos. Quando vários modelos são selecionados, a seção Comparar como os agentes usaram as previsões dos modelos permite que os agentes comparem os modelos selecionados em diferentes tipos de uso. O gráfico também oferece suporte à alternância entre a contagem e a porcentagem. Ele também exibe as linhas de base para previsões aceitas e substituídas quando você estiver usando o modelo de porcentagem.

Como usar a análise de Inteligência para tarefas

Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Monitoramento** para acessar a página Análise de inteligência para tarefas.

Você pode exibir as análises de todos os seus modelos ou de cada modelo individual. Para selecionar um modelo, execute as seguintes ações:

1. Selecione **Modelo** para acessar a análise de um modelo individual.
2. Selecione um modelo na lista de modelos que foram criados no Console de administração de inteligência para tarefas.
3. Selecione **Aplicar**.

Para limpar o modelo selecionado, selecione **Modelo** e, em seguida, **Limpar**.

Exibir histórico de previsões de Inteligência para tarefas

Exiba detalhes sobre previsões históricas na tabela Resultado da previsão [ml_predictor_results].

A tabela Resultado da previsão inclui entradas para cada resultado de previsão, incluindo o idioma previsto, valores previstos e reais e confiança de previsão. Você pode usar os dados nesta tabela para monitorar o desempenho do modelo.

Nota: Os registros são criados na tabela Resultado da previsão, independentemente do comportamento de previsão do modelo, incluindo o comportamento de teste que não adiciona valores de previsão ao caso.

Exibição de dados de previsão

Navegar até **Tudo** > **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Histórico** para exibir a lista de resultados de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com as seguintes funções podem acessar o módulo **Histórico** :

- Administrador de Inteligência para tarefas [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]

O feedback de categorização captura valores quando o status de um caso muda para Encerrado. Ele captura esses valores se:

- A categorização de caso está ativa.
- O valor do campo previsto é diferente do valor do campo de caso.

O feedback de categorização funciona para soluções de categorização de registro e para soluções com e sem anexos. As soluções de categorização de e-mail são treinadas usando dados da tabela E-mail [sys_email]. As soluções de categorização de caso são treinadas usando dados da tabela Caso [sn_customerservice_case] ou de tabelas que estendem a tabela Caso. As soluções de categorização de interação são treinadas usando dados da tabela Interação [interaction].

O feedback de categorização é acionado por um fluxo.

- Quando as informações de e-mail são usadas para previsão, os valores de entrada finais permanecem vazios.
- Quando as informações de anexo são usadas para previsão, os sys_ids de anexo não são incluídos nos valores de entrada finais.

O feedback de categorização armazena os seguintes valores na tabela Resultado da previsão:

- Nome do Valor de Saída Previsto
- Nomes dos Valores de Entrada Previstos
- Valor de Saída Previsto
- Valores de Entrada Previstos
- Valor de Entrada Final
- Valor de Saída Final
- Confiança Prevista (porcentagem)

Se os valores de um caso tiverem sido previstos usando uma solução de categorização de e-mail:

- O valor de entrada final permanece em branco porque não se espera que o agente modifique os valores do e-mail, como assunto e corpo.
- O valor final no Valor de saída previsto é armazenado no Valor de saída final quando o caso é encerrado.

Se os valores de um caso ou interação tiverem sido previstos usando uma solução de categorização de registro:

- Os valores dos campos definidos em Nomes de valores de entrada previstos são armazenados em Valor de entrada final.
- O valor final no Valor de saída previsto é armazenado no Valor de saída final quando o caso é encerrado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas de sentimento por e-mail

Entradas duplicadas podem ser publicadas na tabela Resultado da previsão para respostas de sentimento por e-mail. Para ajudar a evitar essas entradas duplicadas, desative a ação de e-mail de entrada *Predict Sentiment for Cases*. Para obter mais informações, consulte Ações de e-mail de entrada .

Exibir previsão na mudança de campo

Os agentes podem usar a Inteligência para tarefas para prever valores para campos configurados antes que um caso seja criado e depois que um caso seja criado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso ou depois que um caso é criado, o recurso Inteligência para tarefas prevê valores para os campos configurados com base na descrição resumida ou na descrição.

Nota:

- Se você atualizar o caso, os valores desses campos não serão previstos novamente.
- A previsão de exibição na mudança de campo também está disponível para registros de interação.

Procedimento

1. Criar um caso.
2. Insira informações no campo **Descrição resumida** ou **descrição** e, em seguida, tabule para o próximo campo.
   Com base nessas informações, o sistema prevê os valores dos campos configurados sem salvar o formulário de caso.

   Nota: Se o sistema não puder prever valores com base na descrição resumida, esses campos permanecerão em branco.

3. Opcional: Altere os valores nos campos previstos, se necessário, ou insira valores para campos em que a Inteligência para tarefas ignorou a previsão.

   (Optional) O sistema não substitui os valores inseridos pelo usuário nos campos previstos.

4. Selecione **Save** (Salvar).
   Os dados são salvos no registro e persistentes na tabela de previsões. Uma mensagem é exibida para o agente indicando que os campos podem ter sido modificados, solicitando que ele salve as previsões revisadas.

Exibir recomendações de casos semelhantes

O recurso de recomendação de casos semelhantes permite que os agentes de atendimento ao cliente encontrem rapidamente casos semelhantes que podem fornecer informações úteis sobre um caso atual. Este recurso também pode fornecer recomendações sobre casos que podem estar relacionados a problemas graves.

Ao executar uma pesquisa contextual com base na descrição resumida de um caso, o sistema gera uma lista de registros semelhantes. Isso fornece aos agentes uma lista de casos semelhantes ao caso atual. Esses casos semelhantes podem fornecer detalhes úteis ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações de resolução para o caso atual. A Inteligência para tarefas também pode sugerir possíveis problemas graves e casos principais.

Com o recurso de recomendação de casos semelhantes, os agentes de atendimento ao cliente podem:

- Identifique casos semelhantes ao caso atual.
- Copiar anotações de resolução de casos resolvidos para o caso atual.
- Vincule o caso atual a um caso semelhante.
- Exibir uma lista de casos abertos e resolvidos semelhantes ao caso atual e enviar o caso atual como um candidato a caso principal. Três casos semelhantes em aberto e resolvidos são exibidos na lista de resultados.
- Exiba um ou mais casos principais semelhantes, que são exibidos primeiro na lista de resultados. Os agentes podem usar uma ação disponível e vincular o caso atual como secundário a um caso principal.

Ao usar esses modelos de semelhança no espaço, o agente pode abrir um registro de caso, selecionar a guia **Recomendações** no painel lateral contextual e selecionar a subguia **Ações sugeridas** para ver o seguinte:

- Um para o cartão de caso principal proposto e um para o cartão de caso principal semelhante (se habilitado).
- Até três cartões de caso em aberto semelhantes (o número de cartões exibidos é configurável pelo cliente).
- Até três cartões de casos resolvidos semelhantes (o número de cartões exibidos é configurável pelo cliente).

Ordem de cartões exibidos em Ações sugeridas:

- Caso principal semelhante (se houver um caso principal)
- Propor caso principal
- Casos semelhantes resolvidos
- Casos em aberto semelhantes

Ações nos cartões:

- Propor caso principal: o caso atual é proposto como um problema principal.
- Copiar anotações de resolução: copia nós de resolução de caso semelhante ao caso atual (não copia o código de resolução).
- Vincular caso: o caso atual está vinculado como secundário de um caso semelhante.

Todas as mudanças feitas no caso atual e salvas acionarão uma atualização das recomendações, verificando se há recomendações novas e obsoletas.

Plug-ins: a configuração do recurso de recomendação de caso semelhante está incluída no plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice). O recurso de recomendação de casos semelhantes depende da Gestão de problemas graves - ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt).

Para obter mais informações, consulte Ações de usuário de caso semelhante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use Decisões guiadas em playbooks para resolver casos

Como agente, trabalhe em uma árvore de decisão em um playbook para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma árvore de decisão apresenta uma série de perguntas que você pode responder e fornecer entradas quando necessário. A árvore de decisão avalia suas respostas e fornece o próximo conjunto de perguntas ou fornece orientação sobre o que fazer a seguir. Por exemplo, a orientação pode ser para anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Dependendo do contexto do caso em que você está trabalhando, as árvores de decisão aparecem em playbooks em Espaço configurável do CSM ou como uma ação recomendada em Espaço configurável do CSM. Para obter detalhes sobre como usar ações recomendadas, consulte Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos.

Procedimento
1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Abra um caso no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Playbook**.
4. Para trabalhar em uma árvore de decisão, forneça entradas e prossiga, passando para o conjunto de perguntas seguinte ou anterior, ou descartando o fluxo da árvore de decisão.
5. Opcional: Na guia Exibir minhas respostas, selecione o ícone Editar) ao lado do nó para modificar sua seleção ou o valor inserido.
6. Selecione o botão de ação ou ignore a orientação final.
   A lista de atividades é atualizada com a ação realizada.

Use Decisões guiadas em ações recomendadas para resolver casos

Como agente, trabalhe em uma ação recomendada do tipo árvore de decisão para ajudar a solucionar problemas de um caso e obter recomendações sobre as próximas etapas possíveis para resolver o caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma árvore de decisão apresenta uma série de perguntas no painel lateral contextual que você pode responder e fornecer entradas quando necessário. A árvore de decisão avalia suas respostas e fornece o próximo conjunto de perguntas ou fornece orientação sobre o que fazer a seguir. Por exemplo, a orientação pode ser para anexar um artigo de conhecimento ou propor uma solução a um cliente para ajudar a resolver um problema.

Dependendo do contexto do caso em que você está trabalhando, uma árvore de decisão pode ser exibida como um cartão Ações recomendadas no painel lateral contextual do Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra um caso de atendimento ao cliente no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione o ícone Ações recomendadas ( ) no painel lateral contextual. Dependendo do contexto do caso, o painel lateral pode exibir cartões Ações recomendadas para orientações e árvores de decisão.
4. Revise os cartões Ações recomendadas e determine se deseja selecionar uma ação recomendada que tenha uma árvore de decisão.
   - Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   - Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.

     O cartão de recomendação passa da guia **Atual** para a guia **Histórico**.
5. Para trabalhar em uma árvore de decisão, forneça entradas e prossiga, passando para o conjunto de perguntas seguinte ou anterior, ou descartando o fluxo da árvore de decisão.
6. Opcional: Na guia Exibir minhas respostas, selecione o ícone Editar) ao lado do nó para modificar sua seleção ou o valor inserido.
7. Selecione o botão de ação para aplicar a resolução ou executar a ação proposta.
8. Opcional: Continue revisando os cartões Ações recomendadas e aceite-os ou descarte-os conforme necessário para resolver o problema.

Usando a aplicação Ações recomendadas

Por meio da aplicação Ações recomendadas, use as ações recomendadas de orientação de tipo e árvore de decisão guiada em seu espaço para resolver casos rapidamente. Use a recomendação de campo para obter recomendações sobre os valores de campo. Use a opção Pesquisa com IA para pesquisar os recursos relevantes de várias origens.

Ações recomendadas

As ações recomendadas aparecem como cartões no painel lateral contextual do seu espaço. Dependendo do tipo de registro aberto, esses cartões contêm informações para ajudar a encontrar o caminho de resolução mais rápido, minimizando o tempo gasto na pesquisa e na coleta de informações de diferentes fontes.

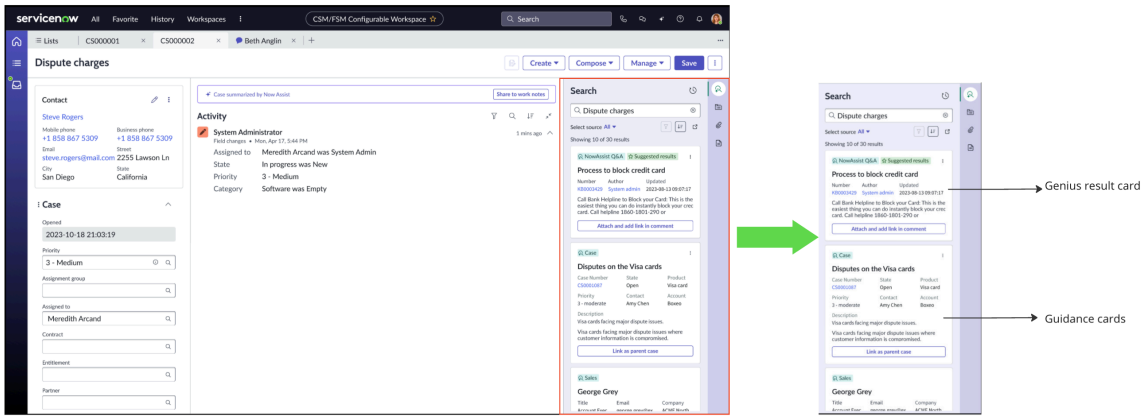
Você pode realizar três tipos de ações:

- **Orientação**: uma ação que pode ser realizada ou informações úteis a serem compartilhadas.
- **Árvore de decisão**: um fluxo orientado a seguir que orienta você em uma série de perguntas que ajudam a determinar a ação apropriada.
- **Recomendações de campo**: valores recomendados a serem usados para os campos no registro. Os valores de campos recomendados são preenchidos automaticamente ou mostrados como mensagens abaixo dos campos dos novos registros. Os valores de campo recomendados são mostrados como mensagens somente abaixo dos campos dos registros existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de ação recomendada em um espaço



Os cartões de ação recomendada exibem as seguintes informações:

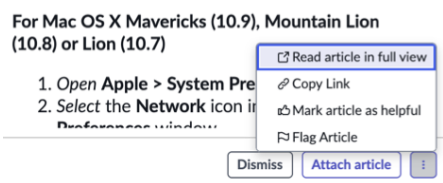
- Dica que descreve resumidamente a recomendação.
- Visualização que mostra um breve resumo da ação recomendada, que pode incluir uma imagem e links para artigos úteis.
- Opções para aceitar ou descartar a ação.

Quando vários cartões são exibidos, eles são organizados de acordo com o valor de Ordem definido quando foram criados.

Ações primárias e secundárias

A recomendação selecionada determina o que será exibido em seguida no painel lateral contextual ou na subguia e como o registro será atualizado. Algumas ações envolvem uma única seleção que é executada imediatamente, como **Confirmar**, **Anexar e adicionar link no comentário**. Outras ações podem ter ações secundárias que você pode habilitar depois de selecionar a ação primária no cartão. A tabela a seguir explica algumas ações primárias e secundárias.

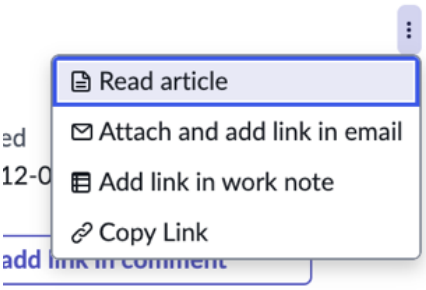
Ações recomendadas

Ação primária	Ação secundária	Nome da orientação
Selecione **Exibir e anexar artigo** para abrir o artigo de conhecimento no painel lateral para revisão.	Selecione ações secundárias, como **Ignorar** para cancelar a recomendação ou **Anexar artigo** para anexá-lo ao caso, ou selecione uma opção no ícone Mais ações (⋮).  Selecione voltar para voltar à lista de cartões recomendados.	Revisar e anexar artigo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas

Ação primária	Ação secundária	Nome da orientação
Selecione **Anexar e adicionar link no comentário** para compor um comentário e **Publicar comentários**.	Selecione ações secundárias no menu Mais ações ( **Nota:** As ações primárias e secundárias são configuráveis.	Anexar e compartilhar artigo

Ações recomendadas processo

Ações recomendadas

Item	Descrição
Ação de clique único	• A orientação passa para o estado em andamento ou concluído. • Uma mensagem indica que a ação foi realizada ou concluída. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão de recomendação selecionado passa da guia **Ações recomendadas** ou **Pesquisa** para **Histórico de ações**. O cartão exibe a ação realizada para a recomendação e todas as saídas, como um relatório de crédito e uma pontuação de crédito gerados para o cliente.
Ação do painel lateral contextual ou subguia	• Quando o botão de ação é selecionado, a orientação não passa para o estado em andamento. Outros usuários ainda podem ver e agir de acordo com esta orientação. • Quando o botão de ação é selecionado na experiência de detalhe, a orientação passa para o estado em andamento ou concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações recomendadas

Item	Descrição
	• Uma mensagem indica que a ação foi realizada ou concluída. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão de recomendação selecionado passa da guia **Ações recomendadas** ou **Pesquisa** para **Histórico de ações**. **Nota:** Para as árvores de decisão guiadas, quando o botão de visualização é selecionado, a orientação é aberta no painel lateral e passa para o estado em andamento.
Tratamento de erros	Se uma ação terminar no estado de erro, ocorrerá o seguinte: • Uma notificação de erro é mostrada. O sistema atualiza o registro de acordo. • O cartão exibe o estado de erro da recomendação. • Quando descartado, o cartão é movido para **o histórico de ações**.

Recomendações de campo

As recomendações de campo são mensagens exibidas nos campos de um formulário ou que preenchem automaticamente um valor recomendado no campo. Por exemplo, uma recomendação de campo pode recomendar um grupo de atribuição com base no texto na descrição resumida de um caso.

Você pode ler a descrição da recomendação e usar o valor recomendado nos campos.

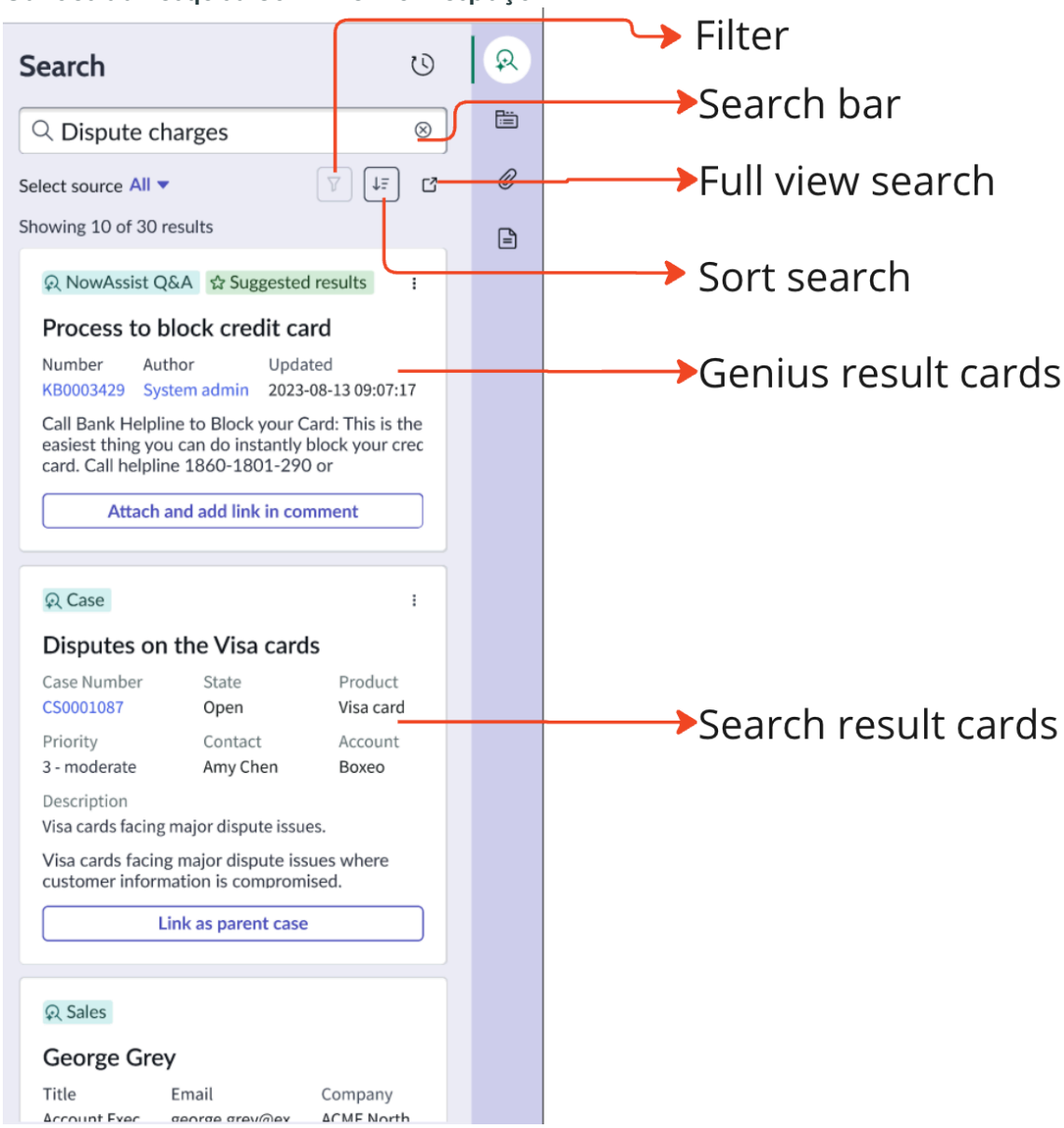
Pesquisa com IA

A Pesquisa com IA permite que você pesquise os recursos relevantes para resolver casos ou problemas do cliente. Dependendo da configuração da Pesquisa com IA, a guia Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa, respostas de resultados do Genius ou ambos. Os resultados da Pesquisa com IA aparecem na forma de orientações nas quais você pode agir. As respostas de resultado do Genius são as respostas mais relevantes ou os principais resultados da consulta de pesquisa junto com a ação que você pode realizar diretamente no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões da Pesquisa com IA em um espaço



Elementos nos cartões da Pesquisa com IA

Elemento	Descrição
Contagem de pesquisa	Exibe as contagens do número total de resultados de pesquisa correspondentes. Os filtros de pesquisa mostram o número de resultados correspondentes para cada origem de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos nos cartões da Pesquisa com IA

Elemento	Descrição
	Nota: Os resultados da pesquisa exibidos e a contagem total de pesquisa podem variar devido a permissões de segurança ou se o resultado da pesquisa já tiver sido executado. As orientações executadas são movidas para o **Histórico de ações** e refletidas na contagem total de pesquisa, mas as orientações executadas não serão exibidas nos resultados da pesquisa.
Barra de pesquisa	Aceita a consulta de pesquisa que produz os resultados da pesquisa. Você pode modificar esta consulta de pesquisa e pesquisar novamente para exibir resultados diferentes.
Filtros de pesquisa	Exibe opções de filtro para refinar os resultados da pesquisa por origem de pesquisa.
Pesquisa de exibição completa	Exibe os resultados da pesquisa em uma nova subguia com uma exibição expandida.
Classificar resultados da pesquisa	Classifica os resultados da pesquisa com base na opção selecionada.
Pesquisar cartões de resultado	Exibe o ícone de pesquisa, a fonte de pesquisa, o título, os valores do campo de resumo e o snippet de texto de cada resultado de pesquisa, com os termos da consulta de pesquisa realçados no título e nos snippets de texto. Você pode selecionar um resultado para exibir seu registro de origem completo ou selecionar a ação para agir de acordo com a orientação.
Cartões de resultado do Genius	Exibe o ícone de resultado do Genius, o título, o resumo da resposta e uma ação a ser realizada no cartão de resultado do Genius. **Nota:** Os cartões de resultado do Genius nem sempre mostram um resumo da resposta.
Mostrar mais	Exibe mais resultados de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use Ações recomendadas para resolver casos

Como agente, você pode usar Ações recomendadas para ajudar a resolver problemas do cliente e resolver casos rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra um registro de atendimento ao cliente no qual você deseja trabalhar.
3. Selecione o ícone Ações recomendadas ( ) no painel lateral contextual.
4. Selecione a guia Ações recomendadas.
   Dependendo do contexto do registro, são exibidos cartões para orientações, árvores de decisão ou ambos.
5. Revise os cartões Ações recomendadas e siga um destes procedimentos:

   a. Para aceitar uma recomendação, selecione o botão de ação no cartão.
   O resultado depende do tipo de recomendação:

Resultados da ação recomendada

Recomendação selecionada	Descrição	Resultado
Árvore de decisão	Um fluxo orientado apresenta uma série de perguntas no painel lateral contextual que você pode responder para obter a orientação apropriada.	Após suas entradas, o sistema fornece uma orientação que você pode selecionar.
Orientação	Uma recomendação para lidar com o caso, por exemplo: ▪ Exibir e anexar um artigo de conhecimento ▪ Anexe e adicione o link ao comentário ▪ Ler artigo ▪ Anexar e adicionar link no e-mail ▪ Adicionar link na anotação de trabalho ▪ Copiar link ▪ Envie uma solicitação externa para um item, como um relatório de crédito ou solicitação de empréstimo. ▪ Crie uma ordem de serviço para lidar com o caso.	O sistema executa a ação. Por exemplo: ▪ Orientação de artigo de conhecimento: o artigo é aberto na guia **Atual** do painel lateral contextual ou em uma subguia para revisão. Você pode escolher uma ação secundária para lidar com o caso. ▪ Orientação de solicitação externa: uma subguia é aberta no registro para inserir mais informações necessárias para a solicitação, como uma solicitação de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Para remover uma recomendação do painel lateral contextual, selecione **Descartar** no cartão.
O cartão de recomendação passa da guia **Ações recomendadas** para a guia **Histórico**.

6. Continue revisando os cartões Ações recomendadas e aceite-os ou descarte-os conforme necessário para resolver o problema.

Use as Ações recomendadas para anexar artigos de conhecimento ao bate-papo

Como agente, use o bate-papo em Ações recomendadas para resolver problemas dos clientes anexando artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Caixa de entrada**.

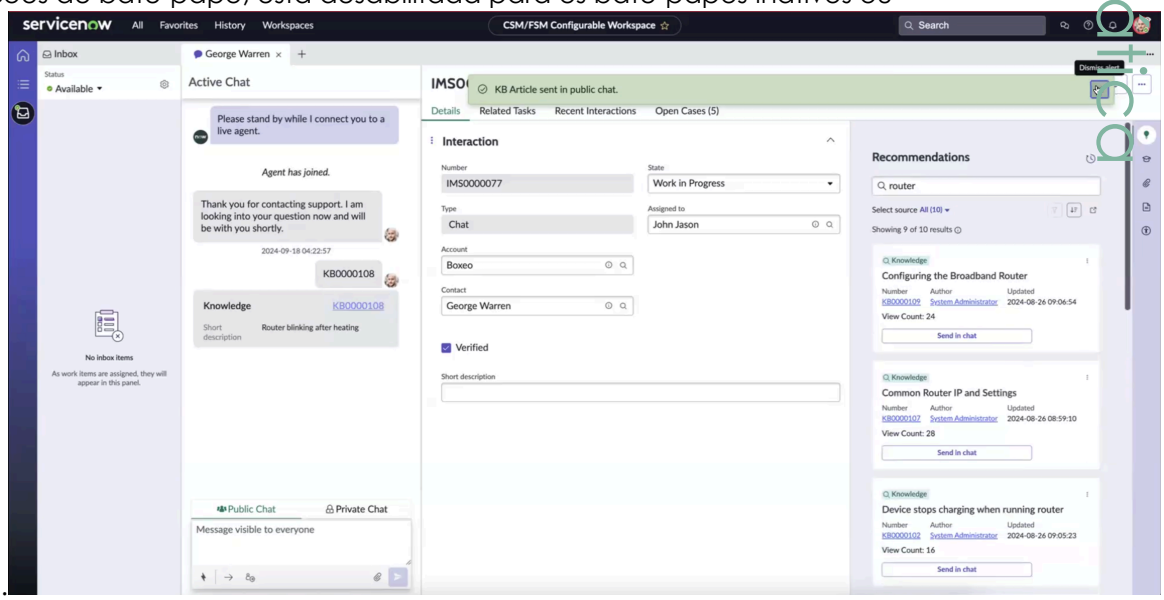
2. Altere o status de Off-line para Disponível para ver todos os bate-papos ativos.

3. Selecione **Aceitar** para iniciar uma conversa de bate-papo com um cliente.
A sessão de bate-papo com o cliente ativa e os detalhes do bate-papo correspondente são exibidos em uma nova subguia.

4. Selecione o ícone Ações recomendadas ( ) no painel lateral contextual.
Com base no problema, os cartões de orientação Compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo são exibidos.

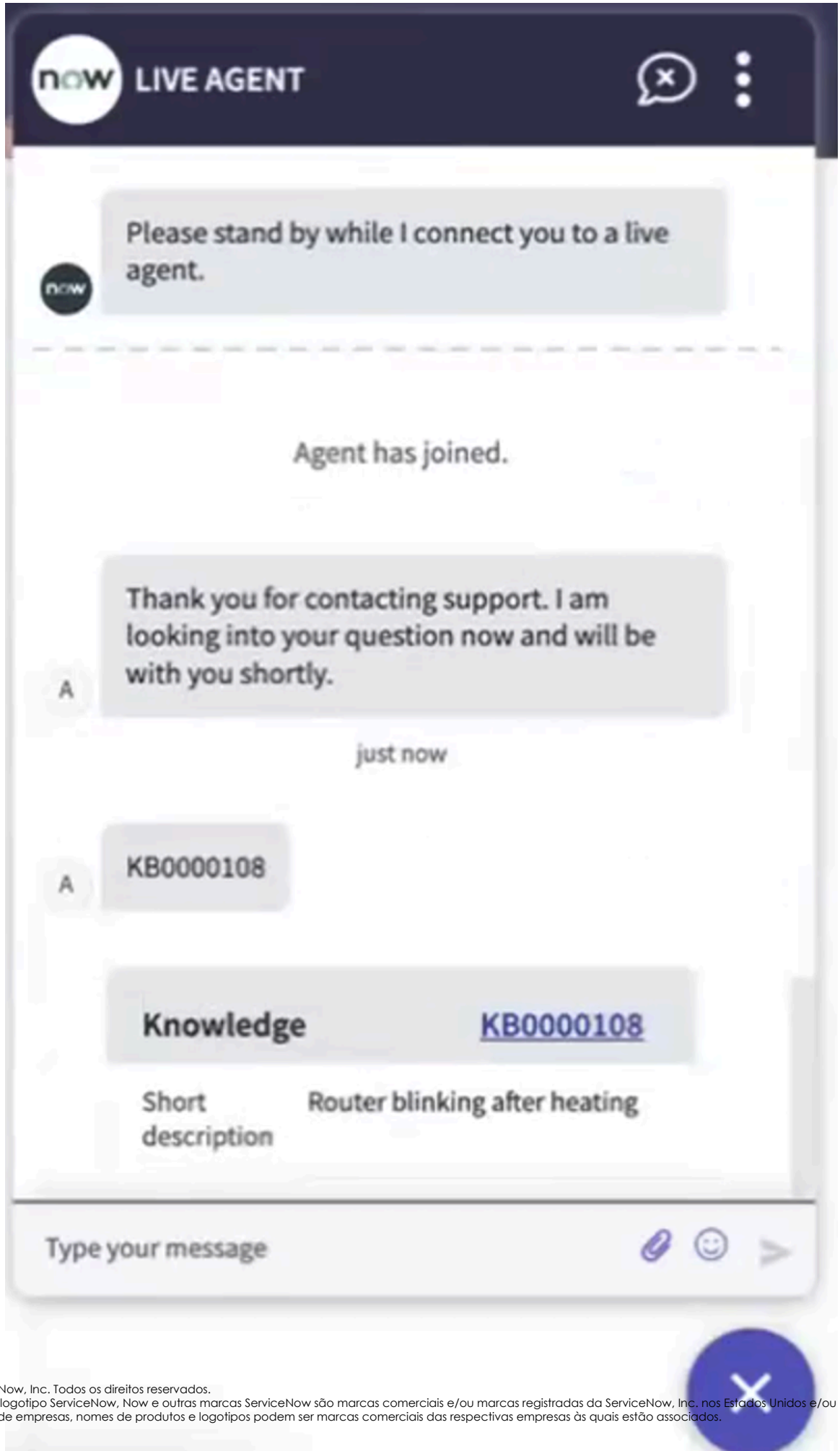
5. Revise os cartões Ações recomendadas.

6. Selecione **Enviar no bate-papo** no painel lateral para enviar o respectivo artigo de conhecimento ao cliente.
A guia **Enviar no bate-papo**, parte da orientação Compartilhar base de conhecimento nas interações de bate-papo, está desabilitada para os bate-papos inativos ou concluídos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



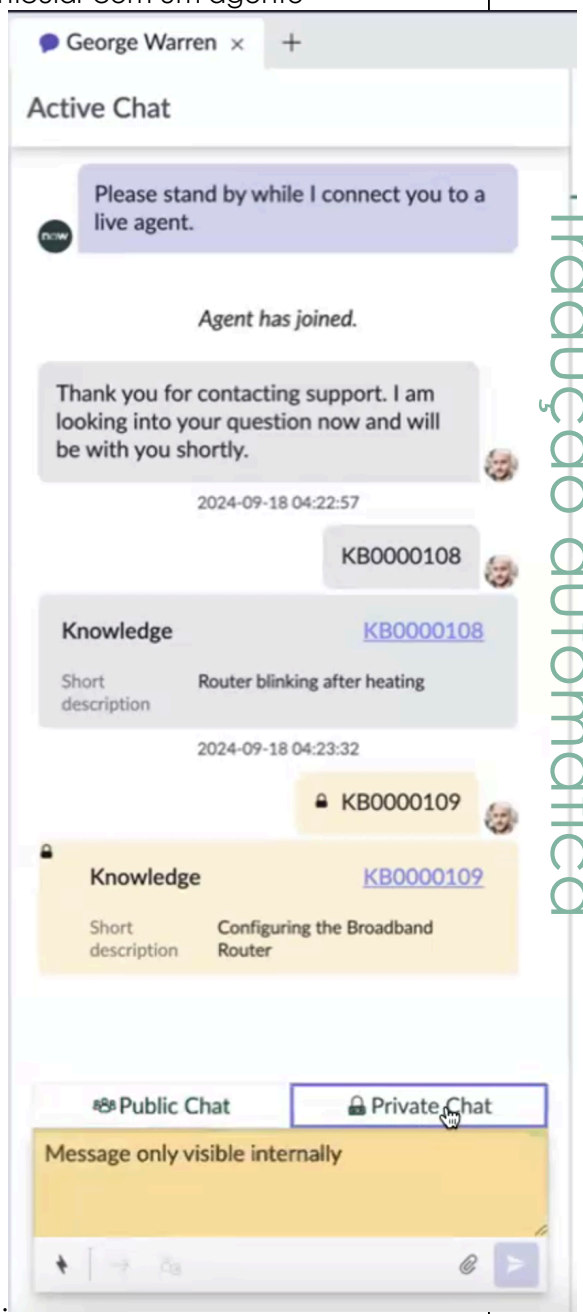
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O número do artigo de conhecimento e seu link são enviados ao cliente no bate-papo público, por padrão. Além disso, o cartão recomendado usado é movido para o histórico.

7. A seguir estão as outras ações secundárias.

Ações secundárias

Ações	Descrição
Enviar no bate-papo privado	Selecione esta ação se o cliente estiver restrito ao artigo e para compartilhar o artigo selecionado em particular com um agente interno. 
Copiar Link	Selecione esta ação para copiar o link do artigo selecionado.
Ler artigo	Selecione esta ação para ler o artigo e selecionar uma ação secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações	Descrição
	Aqui, você também pode **Ler o artigo na exibição completa**,**Marcar artigo como útil**, **Sinalizar artigo**, **Enviar no bate-papo privado** e **Copiar link**.

8. Continue revisando os cartões Ações recomendadas e aceite-os conforme necessário para resolver os problemas.

Informações relacionadas

Orientação para compartilhar base de conhecimento em interações de bate-papo

Use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para resolver casos

Como agente, use a Pesquisa com IA em Ações recomendadas para ajudar a resolver problemas do cliente e resolver casos rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_nb_action.next_best_action_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**.
2. Abra o registro de atendimento ao cliente.
3. Selecione o ícone Ações recomendadas ( ) no painel lateral contextual.
4. Selecione a guia **Pesquisa com IA**.
5. No campo **Barra de pesquisa**, insira sua consulta de pesquisa.
6. Selecione o ícone de pesquisa ( ) ou pressione Enter.
   Os resultados da Pesquisa com IA, do Genius ou ambos são exibidos como cartões.
7. Opcional: No campo **Filtros de pesquisa**, selecione uma fonte de pesquisa para filtrar os resultados.
8. Revise o resultado da pesquisa ou os cartões de resultado do Genius e selecione o resultado aplicável clicando no botão de ação para resolver o problema do cliente.
   O cartão de resultado passa da guia **Pesquisar** para **Histórico de ações**.

Como usar Playbooks para Customer Service Management

Os agentes de atendimento ao cliente podem usar playbooks para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver tipos específicos de casos.

Um playbook fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida de um caso de atendimento ao cliente.

Um playbook inclui várias fases e cada fase inclui uma ou mais atividades para um agente concluir. Ao usar um playbook, os agentes podem:

- Exiba as fases e atividades do playbook.
- Selecione uma atividade e execute o trabalho necessário para concluir essa atividade.
- Marque uma atividade como concluída e passe para a próxima atividade ou fase.
- Conclua as fases e atividades necessárias para resolver o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários recursos estão disponíveis para os agentes ao usarem um playbook, dependendo da configuração do playbook.

Playbooks para tarefas do CSM

Criar um registro usando um playbook	Se um playbook estiver configurado para usar o recurso de gerador de registros, os agentes de atendimento ao cliente poderão criar um registro usando uma atividade de playbook.
Filtrar atividades do playbook	Filtre as atividades nas fases do playbook pelo usuário ou estado de atividade selecionado.
Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual	Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual para se comunicar com os solicitantes e fazer anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro.
Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir registros relacionados dinâmicos que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.
Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual	Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da faixa de opções no painel lateral contextual, incluindo a visão geral e a linha do tempo do caso, o Customer 360 e os ANSs.
Adicionar uma atividade opcional	Adicione atividades opcionais a diferentes fases em um playbook conforme necessário. Por exemplo, um cliente pode querer agendar um compromisso para visitar um local.
Resumir um caso	Use a habilidade de resumo de caso Now Assist para CSM para resumir os detalhes do caso e exibir essas informações no registro do caso.

Informações relacionadas

- Playbooks em Customer Service Management
- Configurar Playbooks para Customer Service Management

Criar um registro usando um playbook

Crie um registro usando uma atividade do playbook em vez de um formulário de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um playbook estiver configurado para usar o recurso de gerador de registros, os agentes de atendimento ao cliente poderão criar um registro usando uma atividade de playbook. Criar um registro de uma lista ou formulário, ou de uma atividade em outro playbook, abre o playbook e inicia a primeira atividade. Esta atividade orienta um agente no processo de criação de registros.

Com a configuração adicional, você também pode criar um caso a partir de qualquer um dos registros a seguir que abre um playbook e inicia a primeira atividade:

- Interação
- Caso
- Conta
- Consumidor

Para criar casos dessa forma, a seguinte configuração é necessária:

- Habilite o botão **Criar caso** na aplicação Tipos de caso do Atendimento ao cliente para cada um desses registros. Isso permite que os agentes criem um tipo específico de caso.

  Consulte Configurar tipos de caso de atendimento ao cliente para obter mais informações sobre como usar a configuração assistida do Atendimento ao cliente e a categoria Tipos de caso para configurar ações de IU de tipo de caso.

- Configure o playbook para usar o gerador de registro de playbook.

  Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Gerador de registro do Playbook na documentação de configuração do Playbook do espaço .

Procedimento

1. Navegue até uma lista ou formulário em Espaço configurável do CSM.
   Por exemplo, navegue até a lista Todos os casos de integração.
2. Selecione **Novo**.
   Se você selecionou **Novo** na lista Todos os casos de integração, o playbook de integração será aberto e iniciará a primeira atividade para coletar informações do cliente.
3. Preencha os campos no primeiro cartão de atividade.
4. Selecione **Continuar**.
   O sistema usa as informações do cliente para criar um caso. O número do caso é adicionado à guia e a primeira atividade na primeira fase do playbook é marcada como concluída. A segunda atividade é realçada como a atividade atual.
5. Colete informações adicionais do cliente, se necessário, e selecione **Salvar**.
6. Continue usando as fases e atividades do playbook para resolver o problema do cliente e concluir o caso.

Filtrar atividades do playbook

Filtre as atividades nas fases do playbook pelo usuário ou estado de atividade selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um agente filtra as atividades nas fases do playbook:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As fases que contêm atividades que correspondem às condições do filtro são expandidas automaticamente.
- As atividades que correspondem às condições do filtro são exibidas nas fases expandidas.

Se a atividade atual estiver incluída nos resultados filtrados, ela permanecerá realçada. Se não estiver incluída, a primeira atividade nos resultados filtrados será realçada.

Procedimento

1. Abra um registro de caso que tenha um Playbook associado e selecione a guia **Playbook**.
2. Selecione o ícone de filtro ( ) na parte superior do ciclo de vida do playbook para abrir o menu de contexto.
3. Selecione uma ou mais das seguintes opções de filtro:
   - Um usuário na seção **Atribuído a**.
   - Um estado de atividade na seção **Estado**.
4. Clique fora do menu de contexto para fechar o menu e aplicar o filtro.
5. Para limpar o filtro de atividade do playbook, clique no ícone de filtro e limpe as seleções atuais no menu de contexto.

Informações relacionadas

Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Adicionar uma atividade opcional

Resumir um caso

Criar um registro usando um playbook

Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem acessar o fluxo de atividades no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. O fluxo de atividades é atualizado quando a atividade atual no playbook é atualizada.

Clique no ícone do Fluxo de atividades ( ) no painel lateral contextual para acessar o fluxo de atividades.

Os agentes podem executar as seguintes tarefas no fluxo de atividades.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Exibir publicações do caso ou da tarefa de caso	A atividade atual na área de trabalho do playbook determina as informações que são exibidas no fluxo de atividades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	Role pelas publicações na seção Atividade para exibir informações de caso ou tarefa. Clique em **Caso** ou **Tarefa** na parte superior do fluxo de atividades para alternar as exibições.
Adicionar anotações de trabalho ou comentários	Na seção Compor: **1.** Selecione o tipo de atividade: Anotações de trabalho ou Comentários. **2.** Adicione as informações ao campo de texto. **3.** Clique em **Publicar anotações de trabalho** ou **Publicar comentários**. A publicação é adicionada à seção Atividade.
Filtrar publicações	Clique no ícone de filtro ( ) na parte superior da seção Atividade para exibir as seleções de filtro: • **Tipos de publicação:** selecione os tipos de publicação a serem exibidos, como anotações de trabalho ou anexos. • **Mudanças de campo:** selecione campos específicos para exibir informações em publicações somente para esses campos. • **Sinalizado:** habilite este botão para exibir publicações que foram sinalizadas como importantes. • **Conjuntos de filtros**
Classificar publicações	Clique no ícone Classificar ( ) para classificar publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para a mais recente.
Expandir e recolher publicações	Clique no ícone Mais opções (•••) para expandir e recolher publicações. • **Expandir todas as publicações**: expande as publicações para exibir detalhes adicionais. • **Recolher todas as publicações**: retorna as publicações ao estado anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer no fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Compor e-mails	Envie e-mails do Fluxo de atividades sem sair da exibição do caso. Na seção Compor: **1.** Selecione a guia E-mail. Um rascunho de e-mail é aberto e você pode enviar um e-mail. **2.** Escreva seu e-mail e clique em **Enviar e-mail**.

Informações relacionadas

- Filtrar atividades do playbook
- Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual
- Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual
- Adicionar uma atividade opcional
- Resumir um caso
- Criar um registro usando um playbook

Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM. Este recurso exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou na atividade do playbook.

Os agentes podem exibir, pesquisar e classificar os registros na guia Registros relacionados no painel lateral contextual. Esses registros aparecem na guia Registros relacionados como cartões somente leitura.

A guia Registros relacionados exibe registros relacionados que mudam dinamicamente com base no contexto do registro atual ou da atividade do playbook. Os registros exibidos na guia Registros relacionados dependem das seguintes configurações:

- Os contextos e definições de registro relacionado que foram configurados para uma atividade de registro ou playbook.
- As permissões de acesso do agente aos dados.

Dependendo da configuração do registro relacionado ao registro de origem ou à atividade do playbook, os agentes podem ver os seguintes tipos de registros relacionados:

- ANS
- E-mails
- Escalações para o caso ou cliente (conta e contato ou consumidor).
- Bloqueado Por
- Produtos Vendidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Itens-base de instalação
- Contratos Ativos
- Direitos ativos
- Informações de tratamento especial
- Tarefas

O que os agentes podem fazer em Registros relacionados

Tarefa	Etapas
Exibir registros relacionados no painel lateral contextual	Selecione a guia Registros relacionados ( ) para exibir a lista Registros relacionados. Os registros relacionados aparecem na lista em um formato de cartão. O conjunto inicial de registros exibido na lista é determinado pelo tipo de registro selecionado. Os registros exibidos podem ser alterados usando o filtro localizado na parte superior da lista.
Selecione o tipo de registro relacionado a ser exibido	Use o filtro na parte superior da lista Registros relacionados para selecionar o tipo de registros relacionados a serem exibidos. Os agentes também podem usar o filtro para ver a seleção atual. **1.** Clique no ícone Filtro ( ). **2.** Selecione um tipo de registro no menu suspenso. O menu suspenso inclui as listas relacionadas que foram configuradas para o registro primário.
Pesquisar a lista de registros relacionados	Use o campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados para executar uma pesquisa de texto. Os registros que correspondem ao texto de pesquisa são realçados. **1.** Insira o texto de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Selecione o ícone de pesquisa. Se o campo de pesquisa estiver esmaecido, a pesquisa não estará disponível para o tipo selecionado de registros relacionados.
Abrir um registro relacionado em uma subguia	Selecione um cartão na lista Registros relacionados para abrir o registro em uma subguia no registro primário. Na subguia, o agente pode exibir os detalhes do registro e executar as ações disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que os agentes podem fazer em Registros relacionados

Tarefa	Etapas
Abrir a lista de registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia	Selecione o ícone de exibição de lista ( ) para exibir os registros relacionados em uma exibição de lista em uma subguia no registro primário.
Criar um novo registro para a lista relacionada selecionada	Crie um novo registro para o tipo de registro selecionado atualmente na lista Registros relacionados. Esta ação abre um novo formulário de registro em uma subguia no registro primário. **1.** Selecione o ícone Criar registro ( ) na parte superior da lista Registros relacionados. **2.** Preencha os campos no formulário de registro e selecione **Salvar**.

Informações relacionadas

- Filtrar atividades do playbook
- Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual
- Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual
- Adicionar uma atividade opcional
- Resumir um caso
- Criar um registro usando um playbook

Exibição de informações da faixa de opções no painel lateral contextual

Os agentes de atendimento ao cliente podem exibir informações da faixa de opções no painel lateral contextual em Espaço configurável do CSM.

Clique no ícone de informações de registro ( ) no painel lateral contextual para exibir as informações da faixa de opções.

Os agentes podem ver as seguintes informações:

- Visão geral do caso: exibe uma visão geral dos detalhes do caso, incluindo a prioridade e o estado do caso.
- Cliente 360: exibe informações do cliente, como nome do contato ou do consumidor, endereço de e-mail e números de telefone.
- Linha do tempo: exibe um resumo cronológico das atividades do caso, incluindo mudanças de estado do caso e interações entre o agente e o cliente. Também mostra quanto tempo o agente e o cliente gastaram no caso.
- ANS: exibe os ANS ativos do caso, incluindo o tempo restante, o estado do ANS e quaisquer violações.

Informações relacionadas

- Filtrar atividades do playbook
- Como usar o fluxo de atividades no painel lateral contextual
- Exibição de registros relacionados dinâmicos no painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma atividade opcional

Resumir um caso

Criar um registro usando um playbook

Adicionar uma atividade opcional

Adicione atividades opcionais a diferentes fases em um playbook. Embora os processos do cliente sigam uma determinada estrutura, tarefas opcionais podem ser necessárias em alguns casos. Por exemplo, um cliente pode querer agendar um compromisso para visitar um local.

Antes de Iniciar

Este recurso deve ser configurado por um administrador. Se as atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, o item de menu **Adicionar atividade** não estará disponível. Para obter mais informações, consulte Configurar fase do playbook e visibilidade da atividade.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar algumas atividades opcionais a qualquer fase e adicionar outras somente a uma única fase. Você não pode inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Uma atividade opcional de solicitação de aprovação só é compatível com um caso de uso de empresa para empresa (B2B).

Um agente ou um executante pode inserir uma atividade opcional de solicitação de aprovação durante uma execução do playbook em variantes de página baseadas em processo para o tipo de caso de reclamação (na fase de triagem e pesquisa) ou tipo de caso de integração (na fase de diligência prévia).

Procedimento

1. Abra um playbook no **espaço configurável do CSM**.
2. Encontre uma fase selecionando o menu Mais ações.
3. Selecione **Adicionar atividade**.
   Adicionar atividade não será exibido se não houver atividades opcionais disponíveis nesta fase.
4. No local em que você deseja adicionar a atividade ao playbook, selecione **+ Adicionar atividade aqui**.
   No modal que é aberto, você pode ver os espaços reservados onde pode inserir uma atividade.
5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.
6. Clique em **Done** (Concluído).

Resumir um caso

Permita que seus agentes resumam os detalhes do caso e exibam essas informações no registro do caso usando a habilidade de resumo de caso Now Assist para CSM.

Visão geral

A habilidade de resumo de caso ajuda os agentes a atualizar rapidamente os casos de atendimento ao cliente. Com essa habilidade, os agentes podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gere rapidamente os resumos dos casos de atendimento ao cliente para entender o contexto do caso.
- Forneça um resumo das ações realizadas e os detalhes da resolução.

Gerando um resumo de caso

Os agentes podem usar a habilidade de resumo de caso para gerar um resumo de caso que inclui informações dos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Prioridade
- Estado

O resumo também inclui informações do fluxo de atividades do caso. Os agentes geram um resumo de caso usando o componente Resumo de caso por Now Assist no registro de caso em Espaço configurável do CSM.

Nota: O componente de resumo de caso aparece abaixo do seletor de atividades do playbook no painel lateral nas páginas baseadas em processo e aparece acima do fluxo de atividades na página de registro padrão CSM.

Resumo de caso por Now Assist componente

Em Espaço configurável do CSM, os agentes usam o componente Resumo de caso por Now Assist para gerar um resumo. O componente de resumo de caso é recolhido por padrão. Quando um agente gera um resumo de caso selecionando **Resumir**, o componente se expande para exibir as informações de resumo, incluindo uma descrição do problema, as ações realizadas e as próximas etapas. Para resumos mais longos, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o conteúdo. Depois de gerar um resumo, o agente pode:

- Revise as informações de resumo e edite conforme necessário.
- Forneça feedback sobre o resumo gerado.
- Adicione as informações de resumo às anotações de trabalho do caso.
- Copie as informações de resumo para a área de transferência.

Gestão de agentes

Gerencie os agentes com eficácia para oferecer um atendimento excepcional ao cliente. Recrute, treine e monitore seu desempenho continuamente. Ofereça suporte consistente aos seus agentes de atendimento ao cliente. Equipe-os e motive-os bem para aumentar a satisfação do cliente e a eficiência operacional.

Gestão de agentes para atendimento ao cliente

Registro de tempo para Customer Service Management	Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso. As entradas de tempo trabalhado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de agentes para atendimento ao cliente

Otimização da força de trabalho para CSM Espaço do agente	Gerencie seu perfil e programação usando o Espaço do agente. Use o coaching para revisar e concluir o treinamento atribuído.
Atribuir um caso a partir do workbench de atribuições	Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem atribuir um caso a um agente do workbench de atribuições.
Gerenciar informações de tratamento especial	Gerenciar informações de tratamento especial é um componente crítico do Customer Service Management. Essas anotações fornecem informações essenciais aos agentes de atendimento ao cliente sobre as necessidades e preferências específicas de clientes individuais, garantindo que o serviço personalizado e atencioso seja fornecido de forma consistente. Ao gerenciar com eficácia as informações de tratamento especial, as organizações podem aprimorar a experiência do cliente, criar relacionamentos mais fortes e resolver problemas com mais eficiência.
Exibir membros da equipe atribuídos a uma conta	Exibir os membros da equipe de uma conta específica.
Adicionar um agente ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo	Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo para que possam receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pelo canal de comunicação de bate-papoCustomer Service Management para rotear solicitações de bate-papo.
Aprovar um contrato de serviço	Aprove um contrato de serviço para uma conta de cliente.
Tarefas do gerente do provedor de serviço terceirizado	Gerencie várias tarefas como um gerente de provedor de serviço terceirizado (OSP), incluindo a integração de agentes de provedor de serviço terceirizado, a exibição de casos não atribuídos e a atribuição de casos a grupos ou agentes sob sua supervisão.

Tradução automática

Registro de tempo para Customer Service Management

Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso. As entradas de tempo trabalhado geram automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação do gerente.

Os agentes de atendimento ao cliente (usuários com a função sn_customerservice_agent) podem registrar o tempo trabalhado em atividades relacionadas ao caso, criar registros de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

horas e planilhas de horas e enviar para aprovação. Os gerentes podem aprovar planilhas de horas, definir taxas de custo para diferentes tipos de atividades e converter em linhas de gasto.

O recurso de registro de horas estende a funcionalidade da aplicação Gestão de registro de horas para Customer Service Management. Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas diretamente do formulário Caso ou Tarefa de caso e o tempo gasto em outras atividades, como reuniões ou treinamento, do formulário Tempo trabalhado. As entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas para cada tarefa e categoria de trabalho selecionada. Os registros de horas são incluídos automaticamente em uma planilha de horas semanal.

O recurso de registro de horas também estende a funcionalidade da aplicação Gestão de custos para Customer Service Management. Os gerentes de atendimento ao cliente podem criar tabelas de valores de trabalho, que definem diferentes taxas de custo para diferentes atividades. Planilhas de horas usam tabelas de valores de mão de obra para determinar custos e gerar linhas de despesa.

Os agentes podem modificar as horas registradas nos registros de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada e um registro de horas é processado, o agente ainda pode voltar e modificar o tempo trabalhado. A planilha de horas é revertida para o estado **Pendente** e novos registros de horas são criados. Se um agente adicionar mais registros de tempo trabalhado a uma planilha de horas aprovada para a mesma semana, um novo registro de planilha de horas será criado para a semana atual.

Os gerentes podem exibir registros de tempo trabalhado, registros de horas e planilhas de horas dos agentes em seus grupos de atribuição, bem como aprovar e rejeitar planilhas de horas. Depois que uma planilha de horas é aprovada, o sistema processa os registros de horas e usa tabelas de valores com base na categoria de registros de horas para criar linhas de gasto.

Plug-in de registro de horas

O recurso de registro de horas requer o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) e o plug-in Registro de horas para atendimento ao cliente (com.snc.csm_time_recording).

Funções de usuário

O recurso de registro de horas adiciona as funções a seguir.

Funções do usuário de registro de horas

Função	Descrição
Usuário de registro de horas [timecard_user]	Registrar o tempo trabalhado em casos e tarefas. Exiba, modifique e exclua entradas de tempo trabalhado em registros de horas e envie planilhas de horas para aprovação. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) herdam a função timecard_user.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do usuário de registro de horas

Função	Descrição
	Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelo agente.
Administrador de registro de horas [timecard_admin]	Revise, aprove e rejeite planilhas de horas para agentes de atendimento ao cliente. Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) herdam as funções timecard_admin, timecard_approver e timecard_manager. Esta função restringe o acesso a planilhas de horas, registros de horas e registros de tempo trabalhado criados pelos agentes nos grupos atribuídos de um gerente.

Propriedades do sistema

O recurso de registro de horas adiciona as seguintes propriedades.

Propriedades do sistema de registro de horas

Propriedade	Descrição
com.snc.time_card.time_worked	Habilita o recurso de registro de horas para Customer Service Management. A configuração padrão é **falsa**. **Nota:** Esta propriedade foi substituída pelo campo **Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo trabalhado** no formulário Política de planilha de horas. Quando este campo está habilitado, o registro de horas do usuário é preenchido automaticamente com as informações de suas entradas de tempo trabalhado.
com.snc.time_card.default_rate	A taxa por hora padrão usada ao processar registros de horas se uma tabela de valores de mão de obra não estiver disponível.

Política de planilha de horas

O recurso de registro de horas usa a **política de planilha de horas padrão**.

Para usuários com a função sn_customerservice_agent, a criação de registros de tempo trabalhado cria ou modifica registros de horas automaticamente, independentemente da configuração da propriedade do sistema **com.snc.time_card.time_worked**. A política de planilha de horas controla essa funcionalidade. O administrador do sistema pode desabilitar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a criação automática de registros de horas para um usuário específico com a função sn_customerservice_agent criando uma política de planilha de horas separada para esse usuário.

Tabelas de valores de mão de obra

O recurso de registro de horas fornece uma tabela de valores de mão de obra: **Tabela de valores do CSM (padrão)**.

Se necessário, os administradores do sistema podem criar tabelas de valores de trabalho adicionais. Navegar até **Custo** > **Custos** > **Tabelas de valores de mão de obra** e clique em **Novo** para criar uma tabela de valores de trabalho.

Registrar tempo trabalhado para um caso ou atividade

Os agentes de atendimento ao cliente podem registrar o tempo trabalhado em um caso ou tarefa de caso, bem como o tempo gasto em outras atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem registrar o tempo trabalhado em um caso ou tarefa de caso. O tempo trabalhado pode ser registrado independentemente do estado do caso ou da tarefa.
Os agentes também podem registrar o tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas navegando até **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu tempo trabalhado.**

Quando um agente cria um registro de tempo trabalhado, um registro de horas e uma planilha de horas são criados automaticamente para a semana com base na data de trabalho. O registro de horas é criado para a tarefa e o tipo de categoria. O total de horas registradas em cada registro de horas é registrado na planilha de horas atual na lista relacionada **Registros de horas**.

Procedimento

1. Para registrar o tempo trabalhado em um formulário de caso ou formulário de tarefa de caso.

Opção	Descrição
Interface da plataforma	Navegue até um caso ou tarefa e selecione **Hora do registro**.
Espaço do agente	Navegue até um caso ou tarefa, selecione o ícone de mais ações de IU (•••) e selecione **Hora do registro**.

   Esta ação abre um formulário Tempo trabalhado com os campos **Tarefa** e **Usuário** já preenchidos.

2. Para registrar o tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas.

   a. Navegar até **Planilhas de horas** > **Tempo de Registro** > **Meu Tempo Trabalhado** e selecione **Novo**.
   Esta ação abre um formulário Tempo trabalhado com o campo **Usuário** já preenchido.

   b. Selecione um número de tarefa no campo **Tarefa**.

3. Selecione a **Data de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione uma **Categoria** para o tempo que está sendo registrado.
5. Preencha **Tempo trabalhado**.
6. Forneça informações adicionais no campo **Comentários**.
7. Selecione uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Interface da plataforma	Selecione **Enviar**.
Espaço do agente	Selecione **Save** (Salvar).

O formulário Tempo trabalhado é salvo e adicionado às seguintes listas:

- A lista relacionada de **tempo trabalhado** no caso ou no formulário de tarefa de caso.
- A lista relacionada **Registros de horas** no formulário de planilha de horas atual.
- A lista Tempo trabalhado no módulo Planilhas de horas.

Se esta entrada for a primeira entrada de trabalho para a categoria selecionada, um registro de horas será criado para essa categoria. Se já existir um registro de horas para a categoria, o registro de tempo trabalhado será adicionado a esse cartão.

Revisar tempo trabalhado para um caso ou atividade

Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar o tempo trabalhado em casos e tarefas de caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada **Tempo trabalhado** no caso e no formulário de tarefa de caso exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para o caso ou a tarefa. Nessa lista relacionada, os agentes podem revisar o tempo registrado, adicionar novos registros de tempo trabalhado e também excluir registros.

Procedimento

1. Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso.
2. Acesse a lista relacionada **Tempo trabalhado**.
3. Para exibir um registro de tempo trabalhado, clique nos **Comentários** desse registro.

Modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado para casos ou atividades

Os agentes podem modificar e excluir entradas de tempo trabalhado existentes e criar novas entradas após a aprovação de uma planilha de horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode modificar ou excluir entradas de tempo trabalhado para uma planilha de horas aprovada. Quaisquer mudanças nessas entradas atualizam os registros de horas existentes, criam novos registros de horas, se necessário, e geram uma planilha de horas atualizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Não edite registros de horas manualmente. Edite as entradas de tempo trabalhado originais, que geram registros de horas e planilhas de horas atualizados.

Procedimento

1. Para modificar ou excluir uma entrada de tempo trabalhado:
   - Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso, selecione a lista relacionada **Tempo trabalhado** e selecione a entrada desejada.
   - Navegar até **Planilhas de horas** > **Meu Tempo Trabalhado** e selecione a entrada desejada.
2. Para modificar a entrada, altere os campos desejados e selecione **Atualizar**.
3. Para excluir a entrada, selecione **Excluir**.

Revisar um registro de horas

Os agentes de atendimento ao cliente podem revisar registros de horas criados a partir de registros de tempo trabalhado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista relacionada **Tempo trabalhado** no caso e no formulário de tarefa de caso exibe os registros de tempo trabalhado que foram criados para o caso ou a tarefa. Esta lista também exibe os registros de horas criados a partir dos registros de tempo trabalhado.

Procedimento

1. Navegue até o caso desejado ou a tarefa de caso.
2. Acesse a lista relacionada **Tempo trabalhado**.
3. Para exibir um registro de horas, clique no **registro de horas** desse registro.
   O registro de horas fornece um detalhamento do tempo trabalhado para este caso ou tarefa de caso por dia.

Revisar e enviar uma planilha de horas para um agente de atendimento ao cliente

Os agentes podem revisar e enviar planilhas de horas aos gerentes para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O total de horas trabalhadas para cada categoria é registrado no registro de horas e na planilha de horas. Na planilha de horas, você pode ver o total de horas por dia e por categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
2. Se desejar, revise os registros de horas associados à planilha de horas na lista relacionada **Registros de horas**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar planilha de horas**.
   A planilha de horas é enviada ao gerente para aprovação. O estado da planilha de horas muda de **Pendente** para **Enviado** e o formulário se torna somente leitura. O estado dos registros de horas associados também muda para **Enviado**.

Revisar e aprovar planilhas de horas para agentes de atendimento ao cliente

Os gerentes podem revisar registros de horas e planilhas de horas para agentes em seus grupos de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma planilha de horas é aprovada, os registros de horas são processados e usados para criar linhas de gasto que fazem referência às tabelas de valores de mão de obra definidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Gerente** > **Planilhas de horas – Aprovação pendente**.
2. Selecione uma planilha de horas.
3. Se necessário, revise os registros de horas associados a esta planilha de horas na lista relacionada **Registros de horas**.
4. Clique em uma das ações disponíveis.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado da planilha de horas e dos registros de horas associados muda para **Processado** e esses registros se tornam somente leitura.
Rejeitar	O estado da planilha de horas e dos registros de horas associados muda para **Rejeitado**. O agente de atendimento ao cliente pode modificar a planilha de horas e enviar novamente para aprovação.

Revisar linhas de gasto criadas a partir de registros de horas

Revise as linhas de gasto criadas a partir dos registros de horas e planilhas de horas enviadas pelos agentes de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: financial_mgmt_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Custo** > **Custos** > **Linhas de gasto**.
2. Selecione a despesa desejada na lista Linhas de gasto e exiba os detalhes.

Otimização da força de trabalho para CSM Espaço do agente

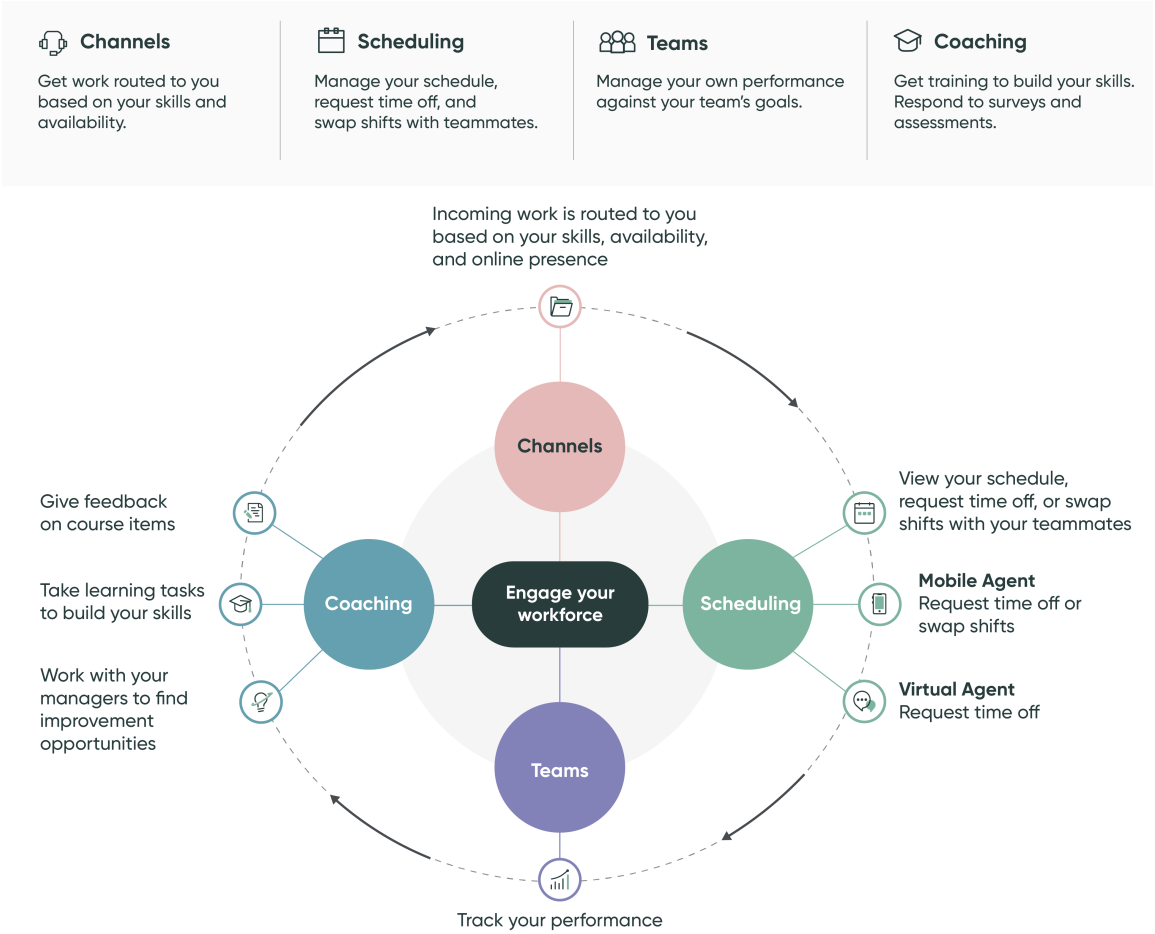
Gerencie seu perfil e programação usando o Espaço do agente. Use o coaching para revisar e concluir o treinamento atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

A imagem abaixo exibe o fluxo de trabalho do agente entre os diferentes módulos do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.



Os recursos Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente podem ser acessados quando o administrador ativa o plug-in (com.snc.wfo_csm). Este plug-in ativa plug-ins relacionados que permitem que os agentes usem as aplicações Gestão de canais, Programação, Coaching e Teams na Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Acessar seu perfil de Espaço do agente do CSM

Rastreie e monitore o status em tempo real do seu trabalho acessando seu perfil em Espaço do agente do CSM. Você pode rastrear informações como quantos casos e interações você fechou e em quantos você está trabalhando ativamente. Você também pode exibir as funções e os grupos aos quais você pertence, além de ver informações sobre seu gerente e colegas de equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_wfo_csm.employee

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse seu perfil para analisar informações como:

- Principais indicadores de desempenho que mais importam para você.
- Treinamento pendente que foi atribuído a você e quando ele expira.
- Os canais de serviço aos quais você está atribuído e sua utilização atual.
- Habilidades e níveis de habilidade usadas atualmente, e as lacunas de habilidade que você pode querer resolver.
- Próximo descanso remunerado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas.

Para	Faça o seguinte
Acessar seu perfil a partir de um registro de caso	**a.** Clique em **Casos** e selecione **Atribuído a mim**. **b.** Na coluna **Atribuído**, selecione seu nome. A página de perfil é exibida. Nessa página, você pode acessar todas as informações relacionadas ao seu perfil.
Crie seu perfil para acesso centralizado	**a.** Selecione a guia **Minhas listas**. **b.** Clique em **Nova lista**. **c.** Na tela **Nova lista**, clique em **Criar sua própria**. **d.** No campo **Nome da lista**, insira um nome para a lista; por exemplo, Meu perfil. **e.** No campo **Selecionar origem**, selecione **Usuário** (sys_user). **f.** No construtor de condição **Adicionar filtros**, selecione **[Name] [is] [<your name>]**. **g.** Clique em **Criar**. O Workspace adiciona seu perfil à guia **Minhas listas**. Para obter informações sobre criar uma lista, consulte Criar minhas listas no Workspace .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar sua programação no CSM Espaço do agente

Pesquise sua programação, solicite licença ou troque seu turno com seus colegas usando o calendário no CSM Espaço do agente. Se você pode trabalhar durante o turno solicitado, também pode aprovar o pedido de troca de turno de seu colega.

Antes de Iniciar

Importante: Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode trocar turnos com os agentes que estão dentro do seu grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Calendário.

   Você pode acessar sua programação na guia **Meu calendário**. Se você quiser ver uma lista de todos os agentes em seus grupos de atribuição e seus cronogramas, clique na guia **Calendário da equipe**.

   Para exibir sua programação ou a programação de outro agente, você pode:

   - Exiba sua programação clicando na guia **Meu calendário**. Em seguida, use o menu de lista para selecionar a programação que você deseja exibir por dia, semana ou mês.
   - Visualize a programação de outro agente clicando na guia **Calendário da equipe**. Em seguida, clique na programação de um agente para ver os horários de trabalho e de intervalo desse agente.
3. Fazer uma solicitação.

   Você pode se comunicar com outros agentes usando Bate-papo do Connect ou o fluxo de atividades no registro para se certificar de que eles gostariam de trocar o turno solicitado com você.

Opções de solicitação de fluxo de atividades e bate-papo do Connect

Para	Faça o seguinte
Solicitar uma troca de turno	**a.** Clique em **Solicitar troca de turno**. **b.** No menu Turno do seu turno, selecione o turno que você deseja trocar com outro agente. **c.** No campo**Agente** do turno solicitado, selecione o agente com o qual você deseja trocar. **d.** No menu Turno do turno solicitado, selecione o turno do agente com o qual deseja trocar. **e.** Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Solicitar licença	**a.** Clique em **Solicitar licença**. **b.** No campo **Hora de início**, insira a hora em que você deseja que sua folga comece. **c.** No campo **Hora de término**, insira a hora em que você deseja que sua licença termine. **d.** Clique em **Enviar**.

- A solicitação de troca de turno passa para a fila de aprovação do agente com o qual você solicitou a troca.
- A solicitação de licença passa para a fila de aprovação do seu gerente direto.

Como bater o ponto de entrada e saída do seu turno de trabalho

Marque o ponto de entrada e saída dos seus turnos de trabalho usando o CSM Espaço do agente. Você pode rastrear seus detalhes, como tempo de presença e resumo de tempo trabalhado, para saber o quanto você está cumprindo seus cronogramas.

Antes de Iniciar

Importante: Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O evento de ponto de entrada é gerado quando você faz login ou define seu status como **Disponível** no CSM Espaço do agente. O evento de ponto de saída é gerado quando você faz logout do CSM Espaço do agente ou define seu status como **Offline** ou **Pausa**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Caixa de entrada.
   - Para bater o ponto de entrada no seu turno, defina seu status como **Disponível**.
   - Para bater o ponto de saída do seu turno, defina seu status como **Offline** ou **Pausa**.

Resultados

Você pode visualizar seu tempo de presença e sua adesão em **Listas** > **Adesão à programação** > listas **Tempo de presença** e **Resumo do tempo trabalhado**.

Aprovar ou rejeitar uma troca de turno no CSM Espaço do agente

Você pode aprovar uma troca de turno solicitada por seu colega se estiver disponível para trabalhar nesse período de tempo. Você pode rejeitá-lo se não conseguir trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: Para acessar a próxima geração da aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, faça a transição para a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que está disponível na ServiceNow Store. Agora, você pode configurar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usando o UI Builder . Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique no ícone Listas.
3. Ir para **Aprovações** > **Minhas aprovações**.
4. Selecione a solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar.
5. Revise os detalhes da solicitação de troca de turno e siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar a solicitação, clique em **Aprovar**.
   - Para rejeitar a solicitação, clique em **Rejeitar**.

   Se você aprovar uma troca de turno, a aplicação moverá a solicitação para a fila de aprovação do seu gerente. Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Atribuir um caso a partir do workbench de atribuições

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem atribuir um caso a um agente do workbench de atribuições.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: O recurso Localizar agentes está disponível somente no ambiente clássico.

Procedimento

1. Abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione o ícone Localizar agentes ( ) ao lado do campo **Atribuído** a para abrir o workbench de atribuições.
   Se o caso tiver um **Grupo de atribuição**, os agentes desse grupo serão listados no workbench. Se o caso não tiver um grupo atribuído, nenhum agente será exibido.

   Nota: O estado do registro atual determina a disponibilidade do ícone Localizar agentes. O ícone está disponível para registros nos estados **Aberto**, **Aguardando**e **Cancelado** e se o usuário tiver acesso de gravação para o campo **Atribuído a**. O ícone não está disponível para registros nos estados **Novo** ou **Fechado** ou quando o campo **Atribuído a** é somente leitura para o usuário atual.

3. Opcional: Selecione um grupo de atribuição na lista **Grupo**.
   A lista de agentes é atualizada com base no grupo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Opcional: Adicione ou remova habilidades da lista **Habilidades**.
   As habilidades selecionadas aparecem em uma lista abaixo deste campo. A coluna **Habilidades correspondentes** é atualizada para refletir as habilidades selecionadas.

   Nota: As habilidades obrigatórias não podem ser alteradas.

5. Opcional: Classifique os agentes selecionando o cabeçalho da coluna para os critérios de correspondência desejados.
6. Selecione um agente marcando a caixa de seleção ao lado do nome do agente e selecione **Atribuir**.
   O workbench de atribuições é fechado e o nome do agente selecionado aparece no campo **Atribuído a** no formulário Caso.
7. Selecione **Atualizar** para salvar a atribuição do agente.

Informações relacionadas

Visão geral do workbench de atribuições

Gerenciar informações de tratamento especial

Obtenha informações críticas sobre clientes específicos e capacite os agentes a oferecer um serviço personalizado e eficiente com informações de tratamento especial.

Use a aplicação Informações de tratamento especial para gerar anotações que destacam informações cruciais sobre registros individuais, como registros de caso ou de conta, garantindo que os usuários estejam bem informados. Para obter mais informações, consulte Informações de tratamento especial

Gerenciar informações de tratamento especial

Criar nota de manipulação especial	Crie uma anotação de tratamento especial para um registro, como um caso de atendimento ao cliente.
Atualizar uma informação de tratamento especial	Atualize uma informação de tratamento especial para um registro.
Excluir uma anotação de tratamento especial	Excluir uma anotação de tratamento especial de um registro.
Excluir uma anotação de tratamento especial de um formulário	Exclua uma informação de tratamento especial para um registro da lista Informações de tratamento especial no formulário.

Criar nota de manipulação especial

Crie uma anotação de tratamento especial para um registro, como um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shn.admin ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use informações de tratamento especial para destacar informações importantes sobre registros individuais, como um caso ou registro de conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Embora esse recurso ofereça flexibilidade para criar condições complexas, é recomendável que você mantenha a configuração simples e use a referência com pontos com moderação. A criação de condições complexas para informações de tratamento especial pode afetar o tempo de carregamento.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegue até o formulário desejado e clique no link relacionado **Criar anotação de tratamento especial**.
   - Navegar até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos, conforme necessário.

Campos de formulário de Informações de tratamento especial

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Uma breve descrição da nota que é exibida na lista Informações de tratamento especial.
Mensagem	O conteúdo detalhado da anotação.
Exibir como alerta pop-up	Exibe esta nota na janela pop-up Informações de tratamento especial.
Tipo	O tipo de anotação de tratamento especial: ◦ **Padrão**: crie uma anotação para um registro específico, que você seleciona no campo **Registro relacionado**. ◦ **Condicional**: crie uma anotação para vários registros que atendam a determinadas condições. Selecione um **Nome de tabela** e crie **Condições**.
Prioridade	A prioridade da anotação: ◦ 1-Crítico ◦ 2-Alto ◦ 3-Moderado ◦ 4-Baixo
Status	O status da anotação de tratamento especial: ◦ **1-Ativo**: a anotação está ativa e aparece na lista de Anotações ou na janela pop-up. ◦ **2-Inativo**: a anotação está inativa e não aparece na lista de anotações ou na janela pop-up. Anotações inativas são removidas da lista de Anotações, mas podem ser vistas navegando até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**. ◦ **3-Expirado**: a anotação atingiu a data de vencimento.
Imediatamente vigente	Caixa de seleção para tornar as anotações especiais em vigor imediatamente. O status está definido como **1 - Ativo**. Desmarque esta caixa de seleção para exibir o campo **Efetivo em**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Vigente a partir de	A data em que as observações especiais se tornam efetivas. Insira uma data para que as informações especiais entrem em vigor e clique em **Atualizar**. O status é definido como **2 - Inativo** até que a data seja atingida.
Vence em	A data em que a anotação expira. Selecione uma data no calendário e clique em **Salvar**. O trabalho agendado **Desativar informações de tratamento especial** é executado diariamente à meia-noite e verifica todos os alertas ativos. Se as notas tiverem atingido a data de vencimento, ele definirá o status como **Expirado**. O trabalho agendado **Desativar informações de tratamento especial** também verifica o campo **Efetivo em**. Se o status for ativo ou inativo e a data de vencimento tiver sido atingida, ele definirá o status como **Expirado**. Se o status for inativo e a data de efetivação tiver sido atingida, ele definirá o status como **Ativo**.
Registro relacionado	O registro para o qual esta anotação foi criada. Este campo aparece quando você seleciona **Padrão** no campo **Tipo**. Se você acessar este formulário no link relacionado **Criar informações de tratamento especial**, o número do registro será preenchido automaticamente. Para selecionar um registro, selecione um **Nome de tabela** e um **Documento** na janela pop-up. As tabelas disponíveis para seleção foram configuradas para usar informações de tratamento especial.
Nome da tabela	A tabela que armazena a entidade para a qual a anotação está sendo criada. Este campo aparece quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**. O padrão é a primeira tabela que foi configurada para usar informações de tratamento especial. Depois de selecionar uma tabela, um link é exibido com o número de registros correspondentes. Este link é atualizado depois que você seleciona uma ou mais condições. Clique no link para exibir esses registros em uma lista.
Condições	Este campo aparece quando você seleciona **Condicional** no campo **Tipo**. Use os botões neste campo para criar uma ou mais condições na tabela selecionada. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões **E** e **OU**. Exclua condições clicando no botão **Excluir** à direita de uma condição.

3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Informações de tratamento especial

Atualizar uma informação de tratamento especial

Atualize uma informação de tratamento especial para um registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem atualizar uma anotação de tratamento especial para um registro se puderem atualizar um registro para a tabela subjacente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
   Você também pode atualizar uma anotação da lista de Anotações de tratamento especial em um formulário.
2. Na lista Informações de tratamento especial, clique na nota a ser atualizada.
3. Faça as mudanças necessárias nos campos do formulário Informações de tratamento especial.
4. Clique em **Atualizar**.

Excluir uma anotação de tratamento especial

Excluir uma anotação de tratamento especial de um registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem excluir uma anotação de tratamento especial se puderem excluir um registro da tabela subjacente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
   Você também pode excluir uma anotação da lista Informações de tratamento especial em um formulário.
2. Na lista Informações de tratamento especial, clique na nota a ser excluída.
3. Clique em **Excluir**.

Informações relacionadas

Informações de tratamento especial

Excluir uma anotação de tratamento especial de um formulário

Excluir uma anotação de tratamento especial de um formulário

Exclua uma informação de tratamento especial para um registro da lista Informações de tratamento especial no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou sn_shn.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com a função sn_customerservice_manager podem excluir uma anotação de tratamento especial se puderem excluir um registro da tabela subjacente.

Procedimento
1. Navegue até um formulário de entidade.
2. Na lista Informações de tratamento especial, clique no **X** vermelho à esquerda da nota desejada.
   Inicialmente, a anotação permanece na lista Informações de tratamento especial e o texto da anotação é cruzado. A anotação é removida da lista depois que o formulário é salvo.
3. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Informações de tratamento especial

Excluir uma anotação de tratamento especial

Exibir membros da equipe atribuídos a uma conta

Exibir os membros da equipe de uma conta específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Parceiros**.
2. Selecione uma conta.
3. Selecione a lista relacionada **Membros da equipe de contas**.
   Esta lista exibe os funcionários que foram atribuídos à equipe, bem como suas responsabilidades.

Adicionar um agente ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo

Os agentes devem ser adicionados ao grupo de atribuição de suporte de bate-papo para que possam receber solicitações de bate-papo. Este grupo de atribuição é usado pelo canal de comunicação de bate-papo Customer Service Management para rotear solicitações de bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Suporte de atendimento ao cliente**.
3. Na lista relacionada **Membros do grupo**, clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione os agentes que você deseja que recebam solicitações de bate-papo e mova-os para a lista de membros do grupo de **Suporte ao atendimento ao cliente**.
5. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Suporte do Connect

Aprovar um contrato de serviço

Aprove um contrato de serviço para uma conta de cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione um contrato para revisão na lista de Aprovações que tenha um estado de **Solicitado**.
3. Revise os detalhes do contrato no resumo na parte inferior do formulário de aprovação.
4. Adicione comentários de revisão ao campo **Comentários**.
5. Clique em uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Aprovar	O estado da revisão muda para **Aprovado** na lista de Aprovações.
Rejeitar	O estado da revisão muda para **Rejeitado** na lista de Aprovações. Se você rejeitar um contrato, deverá inserir um motivo de rejeição no campo **Comentários**.

Tarefas do gerente do provedor de serviço terceirizado

Gerencie várias tarefas como um gerente de provedor de serviço terceirizado (OSP), incluindo a integração de agentes de provedor de serviço terceirizado, a exibição de casos não atribuídos e a atribuição de casos a grupos ou agentes sob sua supervisão.

Algumas das principais funções que os gerentes de provedor de serviço terceirizado podem executar incluem o seguinte.

Tarefas do gerente do provedor de serviço terceirizado

Integrar agente do provedor de serviço terceirizado	Um gerente de OSP pode integrar agentes de OSP para gerenciar e atender a casos.
Atribuir um caso a um agente	Como gerente externo do Atendimento ao cliente terceirizado, você pode atribuir um caso a um agente do seu grupo.

Integrar agente do provedor de serviço terceirizado

Um gerente de OSP pode integrar agentes de OSP para gerenciar e atender a casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Integrar Agente**.
2. Preencha os campos no formulário de agente ou gerente de provedor de serviço terceirizado de integração, conforme apropriado.

Opção	Descrição
Nome	O nome do agente.
Sobrenome	O sobrenome do agente OSP.
ID do usuário	Um ID exclusivo para o agente OSP.
E-mail	O endereço de e-mail do agente de OSP.
Telefone Celular	O número de telefone celular do agente de OSP.
Telefone Comercial	O número de telefone comercial do agente de OSP.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo ao qual você pertence.

3. Clique em **Enviar**.

Nota: Quando a integração for concluída, um e-mail de redefinição de senha será enviado para o endereço de e-mail do agente.

Atribuir um caso a um agente

Como gerente externo do Atendimento ao cliente terceirizado, você pode atribuir um caso a um agente do seu grupo.

Antes de Iniciar
Nota: Os gerentes externos de atendimento ao cliente terceirizado [sn_csm_ocs.ext_manager] podem executar as tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Função necessária: sn_csm_ocs.ext_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente terceirizado** > **Casos** > **Sem atribuição**.
2. Abra um caso.
3. Insira o nome do agente no campo **Atribuído a** e selecione o agente na lista exibida.
   Você também pode clicar no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecionar o agente.

Nota: O campo **Grupo de atribuição** é preenchido previamente com o nome do grupo. A lista de agentes pertencentes a esse grupo é exibida quando você pesquisa.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de clientes

Melhore o engajamento e a satisfação do cliente gerenciando todas as interações para garantir uma experiência de serviço contínua e eficiente. Simplifique os processos, melhore a comunicação e forneça um serviço personalizado.

Gestão de clientes

Como usar a gestão de acesso de clientes	Saiba como clientes, usuários colaboradores e agentes de atendimento ao cliente usam a gestão de acesso de clientes.
Como usar o Suporte pós-vendas	Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam a aplicação Suporte pós-vendas para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.
Criar um perfil de mídia social	Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.
Criar uma entrada de log de mídia social	Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar uma entrada de log de mídia social para um caso.
Usando modelos de dados do cliente para B2B2C	Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos com clientes em vários níveis e oferecer suporte a clientes comerciais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Como usar a gestão de acesso de clientes

Saiba como clientes, usuários colaboradores e agentes de atendimento ao cliente usam a gestão de acesso de clientes.

Visão geral da gestão de acesso de clientes

A gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso. Você também pode adicionar usuários internos a um caso.

Informações relacionadas

- Restringir acesso de contato
- Adicionar partes relacionadas a um caso
- Como adicionar partes relacionadas a um produto vendido

Adicionar partes relacionadas a um caso

Adicione partes relacionadas a um caso para ajudar a fornecer o nível de acesso às partes relacionadas, como contatos ou consumidores em um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As partes relacionadas e suas responsabilidades atribuídas fazem parte do recurso Customer Access Management. A gestão de acesso do cliente permite que você ofereça suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo a eles níveis variados de acesso ao caso. Para obter mais informações, consulte Configuração do Customer Access Management.

As partes relacionadas adicionadas aos casos também devem ser atribuídas à função sn_customerservice.case_authorized_contributor.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Selecione o caso em que você deseja adicionar partes relacionadas.
3. Na lista relacionada Partes relacionadas, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de parte relacionada

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de grupo relacionado. O tipo de parte relacionada pode ser um usuário de contato, consumidor ou colaborador. Você pode selecionar na lista de configurações de partes relacionadas para os casos fornecidos com o sistema de base. ◦ Contato autorizado ◦ Consumidor autorizado ◦ Colaborador autorizado ◦ Contato listado ◦ Consumidor listado
Caso	Número do caso.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   As partes relacionadas são adicionadas ao caso.
6. Certifique-se de que o contato ou consumidor selecionado na etapa 4 esteja atribuído à função sn_customerservice.case_authorized_contributor.

Resultados
Depois que as partes relacionadas são adicionadas ao caso com uma função funcional apropriada com responsabilidade de Representante autorizado, elas podem executar as ações a seguir.

- Encerre um caso.
- Atualizar tarefas de caso visíveis para o cliente.
- Adicione comentários e anexos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aceite ou rejeite uma solução.
- Receba notificações sobre atualizações de caso. Para garantir que as partes relacionadas recebam notificações por e-mail, adicione-as à configuração de notificação por e-mail.
  1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
  2. Selecione uma notificação.
  3. Na lista relacionada Quem receberá, selecione o ícone de cadeado ao lado de **Usuários/Grupos nos campos**.
  4. Na coluna Disponível, selecione **Usuários de partes relacionadas** e/ou **Consumidores de partes relacionadas** e mova-os para a coluna Selecionado.
  5. Selecione o ícone de cadeado novamente e atualize o registro.
  6. Repita essas etapas para cada uma das notificações desejadas.

Informações relacionadas

Notificações de atualização de caso

Notificações de atualização de caso

Contatos, consumidores e usuários colaboradores adicionados a um caso com a responsabilidade do representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail que também são recebidas pelo contato primário do caso.

Os contatos adicionados como contatos adicionais ao produto vendido com a responsabilidade do Representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo contato primário do caso.

Os consumidores adicionados como consumidores adicionais ao produto vendido com a responsabilidade do Representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail recebidas pelo consumidor primário do caso.

Usuários internos adicionados como partes relacionadas ao caso com a responsabilidade do Representante autorizado podem receber todas as notificações por e-mail que são recebidas pelo contato primário ou consumidor do caso.

Para e-mails resolvidos de casos, as partes relacionadas com a responsabilidade do Representante autorizado podem aceitar ou rejeitar a solução proposta. As respostas de e-mails de partes relacionadas são tratadas de forma semelhante ao contato primário ou consumidor do caso.

Atribuições de função para representantes autorizados

As partes relacionadas adicionadas aos casos também devem ser atribuídas a uma das funções de Gestão de acesso de cliente (CAM), como a função sn_customerservice.case_authorized_contributor. Para obter mais informações, consulte Funções instaladas com Customer Access Management.

Adição de partes relacionadas a notificações

As partes relacionadas adicionadas aos casos podem receber notificações sobre atualizações de caso. Para garantir que as partes relacionadas recebam notificações por e-mail, adicione-as à configuração de notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione uma notificação.
3. Na lista relacionada Quem receberá, selecione o ícone de cadeado ao lado de **Usuários/ Grupos nos campos**.
4. Na coluna Disponível, selecione **Usuários de partes relacionadas** e/ou **Consumidores de partes relacionadas** e mova-os para a coluna Selecionado.
5. Selecione o ícone de cadeado novamente e atualize o registro.
6. Repita essas etapas para cada uma das notificações desejadas.

Como adicionar partes relacionadas a um produto vendido

Adicione partes relacionadas a um produto vendido para ajudar a fornecer o nível de acesso às partes relacionadas, como contatos, consumidores ou contas.

Por exemplo, os produtos comprados por um cliente podem ter vários departamentos rastreando o produto, como a equipe financeira que rastreia as renovações do produto ou a equipe de operações que rastreia a manutenção do produto.

Com a Gestão de acesso do cliente, você pode adicionar várias partes relacionadas e fornecer a elas níveis variados de acesso ao produto vendido. Ao adicionar partes relacionadas, você pode selecionar o tipo e a responsabilidade da parte relacionada.

Tarefa	Descrição
Adicionar consumidores adicionais ao produto vendido	Adicione consumidores adicionais ao produto vendido e às entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade dos consumidores adicionais.
Adicionar contatos adicionais para o produto vendido	Adicione contatos adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade dos contatos adicionais.
Adicionar contas adicionais para o produto vendido	Adicione contatos adicionais para o produto vendido e as entidades relacionadas definindo o tipo e a responsabilidade de contas ou contatos adicionais.

Adicionar consumidores adicionais ao produto vendido

Adicione consumidores adicionais aos produtos vendidos de empresa para consumidor (B2C) ou empresa para empresa para consumidor (B2B2C) definindo o tipo e a responsabilidade dos consumidores adicionais. Depois de adicionar essas informações, os consumidores adicionais podem ter o mesmo acesso ao consumidor associado ao produto vendido e às entidades relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída ao consumidor adicional associado a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja adicionar consumidores adicionais.
3. Na lista relacionada Consumidores adicionais, selecione **Novo**.
   A partir da versão Utah, a lista relacionada de consumidores adicionais foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a lista relacionada de consumidores adicionais continua a ser compatível com a lista relacionada de partes relacionadas ao produto vendido.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de produto vendido pelo consumidor

Campo	Descrição
Produto Vendido	Produtos e componentes vendidos a um consumidor.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Consumidor	Contato responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. O consumidor adicional com responsabilidade de Representante autorizado requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_consumer para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management. **Nota:** Se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco, os consumidores não poderão acessar o produto vendido e o caso associado.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   Consumidores adicionais são adicionados ao produto vendido pelo consumidor.

Resultados

Depois que consumidores adicionais são adicionados ao produto vendido com uma função funcional apropriada com responsabilidade de Representante autorizado, eles podem executar as ações a seguir.

- Exibir a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou bases de instalação afetadas.
- Exibir a lista de produtos instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Casos de acesso associados ao produto vendido.
- Gerenciar solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver consumidores autorizados no produto vendido pelo consumidor.
- Se você escolher alguém como consumidor, só poderá associar ao caso os produtos vendidos aos quais essa pessoa tem acesso total.

Adicionar contatos adicionais para o produto vendido

Adicione mais contatos ao produto vendido B2B (contas ou contatos) ou B2B2C definindo o tipo e a responsabilidade. Depois de adicionados, os contatos adicionais têm o mesmo acesso ao contato associado ao produto vendido e às entidades relacionadas.

Antes de Iniciar

Nota: Contatos adicionais podem ser habilitados usando o campo **Restringir acesso de contato**. Para obter detalhes, consulte Restringir acesso de contato.

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A responsabilidade atribuída ao contato adicional associado a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro desejado ao qual você deseja adicionar mais contatos.
3. Na lista relacionada Contatos adicionais, selecione **Novo**.
   A partir da versão Utah, a lista relacionada Contatos adicionais foi descontinuada para novos clientes. Para clientes de upgrade, a lista relacionada Contatos adicionais continua a ser compatível junto com a lista relacionada de Partes relacionadas ao produto vendido.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de produto vendido para contato

Campo	Descrição
Produto Vendido	Produtos e componentes vendidos para uma conta.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Contato	Contato responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. O contato adicional com responsabilidade de Representante autorizado requer a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	sn_install_base.sold_product_authorized_contact para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management. **Nota:** Se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco, os contatos não terão acesso ao produto vendido e ao caso associado.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   Contatos adicionais podem ser adicionados ao produto vendido B2B.

   Nota: Os contatos adicionados podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou de relacionamentos de contato.

Resultados
Depois que contatos adicionais são adicionados ao produto vendido com uma função funcional apropriada com responsabilidade de Representante autorizado, eles podem executar as ações a seguir.

- Exibir a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou bases de instalação afetadas.
- Exibir a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.
- Gerenciar solicitações do catálogo de serviços do produto vendido.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver contatos autorizados.
- Se você escolher alguém como contato, só poderá associar ao caso os produtos vendidos aos quais essa pessoa tem acesso total.

Adicionar contas adicionais para o produto vendido

Adicione contas ou contatos adicionais para seus produtos vendidos de empresa para empresa (B2B) ou empresa para consumidor (B2B2C), definindo o tipo e a responsabilidade de contas ou contatos adicionais. Depois de adicionar contas como partes relacionadas, todos os contatos associados à conta da parte relacionada podem acessar o produto vendido.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A responsabilidade atribuída às contas adicionais associadas a um produto vendido obtém acesso ao produto vendido e às entidades relacionadas, que incluem produtos instalados, itens-base de instalação e casos associados a produtos vendidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.
2. Selecione o registro ao qual você deseja adicionar a conta adicional.
3. Na lista relacionada Partes relacionadas ao produto vendido, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de parte relacionada ao produto vendido

Campo	Descrição
Produto Vendido	Produtos e componentes vendidos para uma conta.
Tipo	Tipo de grupo relacionado. **Nota:** Ao selecionar o tipo de parte relacionada, a responsabilidade padrão mencionada no tipo é adicionada à responsabilidade da parte relacionada.
Conta	Contatos da conta responsável pelo produto vendido.
Responsabilidade	Nível de acesso ao produto vendido e informações relacionadas. A conta adicional com a responsabilidade de Conta Autorizada requer a função sn_install_base.sold_product_authorized_contact para obter acesso ao produto vendido associado e às entidades relacionadas. Para obter detalhes, consulte Funções instaladas com o Customer Access Management. **Nota:** Se o campo **Responsabilidade** for deixado em branco, as contas não terão acesso ao produto vendido e ao caso associado.
Ordem	Especifica a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.

5. Selecione **Enviar**.
   Você pode adicionar contas adicionais ao produto vendido B2B.

Nota: As contas adicionadas podem ser da mesma conta, conta de parceiro ou de relacionamentos de contato.

Resultados

Depois que contas adicionais são adicionadas ao produto vendido com responsabilidade de Conta Autorizada, os contatos dessas contas com a função funcional necessária podem executar as seguintes ações:

- Exibir a lista de produtos vendidos e itens-base de instalação associados.
- Crie casos selecionando produtos vendidos ou bases de instalação.
- Exiba a lista de casos relacionados aos produtos vendidos ou às bases de instalação afetadas.
- Exibir a lista de produtos instalados.
- Casos de acesso associados ao produto vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Ao criar um caso para um produto vendido, você só pode ver as contas autorizadas no produto vendido da conta.
- Se você escolher uma conta, só poderá associar ao caso um produto vendido ao qual tenha acesso total.

Adicionar partes relacionadas a um item-base de instalação

Adicione partes relacionadas a um item-base de instalação na aplicação Customer Service Management para que você possa permitir que outra parte tenha acesso a uma base de instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma parte relacionada à base de instalação é uma lista de contatos, consumidores, colaboradores, membros da organização de serviço, contas ou organizações de serviço. Você adiciona uma parte relacionada para permitir o acesso a outra parte que não seja o proprietário da base de instalação. As partes relacionadas que você associa a uma base de instalação podem acessar a base de instalação e as entidades relacionadas, incluindo os produtos instalados, produtos vendidos e casos associados à base de instalação.

Nota: Você pode habilitar contatos adicionais usando o campo **Restringir acesso de contato**. Para obter detalhes, consulte Restringir acesso de contato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Abra um item-base de instalação na lista.
3. Selecione **Partes relacionadas à base de instalação**e **Novo**.
4. No menu suspenso **Tipo**, selecione o tipo de parte relacionada que você deseja adicionar ao item-base de instalação.
   Com base na seleção escolhida, você pode atribuir uma das combinações na tabela a seguir:

Lista de tipos relacionados

Tipo	Função funcional	Entidade
Conta autorizada	Contato autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Conta
Contato autorizado	Contato autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Contato
Consumidor autorizado	Consumidor autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Consumidor
Colaborador autorizado	Colaborador autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Função funcional	Entidade
Membro autorizado	Membro autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organização de serviços
Organização de serviço autorizada	Membro autorizado da base de instalação (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Organização de serviços
Conta listada		Não aplicável
Contato listado		Não aplicável
Consumidor listado		Não aplicável
Colaborador listado		Não aplicável
Membro listado		Não aplicável
Organização de serviço listada		Não aplicável

Nota: O campo **Responsabilidade** no formulário Partes relacionadas à base de instalação é preenchido automaticamente com base no tipo de parte relacionada selecionada. Para obter informações sobre o tipo de partes relacionadas, consulte Criar configurações de partes relacionadas.

5. Para Use o campo **Ordem** para especificar a sequência na qual os registros são exibidos, organizados de acordo com as preferências de negócios.
6. Selecione **Enviar**.

Resultados
O contato é atribuído como parte relacionada ao item-base de instalação. O contato obtém acesso a todos os itens correspondentes, como os itens-base de instalação secundários e os casos no formulário do item-base de instalação.

Restringir acesso de contato

Restrinja o acesso de contatos a produtos vendidos e bases de instalação limitando o acesso de contatos associados e seus níveis de acesso para gestão de acesso de clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao restringir o acesso de contato, você pode limitar o acesso a entidades baseadas nos contatos atribuídos aos produtos vendidos e bases de instalação. Você não pode criar registros de acesso de conta duplicados com a mesma conta.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Gerenciar acesso à conta**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de acesso à conta

Campo	Descrição
Conta	Contas que têm restrições de acesso aos produtos vendidos e bases de instalação baseadas nos contatos associados e no nível de acesso.
Restringir acessos do contato	Acesso restrito a entidades com base em contatos associados. Se o valor do campo for **Falso**, os contatos associados à conta poderão ler os produtos vendidos e as bases de instalação associadas à conta. Se o valor do campo for **Verdadeiro**, os contatos associados às contas não terão acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação, a menos que sejam adicionados como um contato no registro ou como uma parte relacionada. Os seguintes contatos têm acesso aos produtos vendidos e às bases de instalação: ◦ Contatos associados ao produto vendido e registros da base de instalação. ◦ Contatos que são adicionados como partes relacionadas com uma responsabilidade de Representante autorizado. ◦ Contatos pertencentes a contas adicionadas como partes relacionadas com uma responsabilidade de conta autorizada.

4. Selecione **Enviar**.

Informações relacionadas

Adicionar contatos adicionais para o produto vendido

Como usar o Suporte pós-vendas

Saiba como consumidores, gerentes, agentes e administradores usam a aplicação Suporte pós-vendas para gerar contratos de serviço e linhas de contrato para trabalhar nos serviços.

Contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos podem ser criados das seguintes maneiras:

- Via fluxos de trabalho: você pode criar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos usando o fluxo de trabalho de contratos e direitos. Para obter mais informações, consulte Contratos e fluxos de trabalho de direito.

  Nota: Quando uma linha de contrato de serviço ou direito é criado por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos, os detalhes da conta/consumidor/residência são copiados do produto vendido e herdam o estado do produto vendido. Além disso, quando o estado da linha do contrato muda, o mesmo estado é sincronizado novamente com o produto primário vendido.

- Por meio de integrações de API:
  - API de contrato de serviço
  - API de direito

Como usar fluxos de trabalho de contratos e direitos

Saiba como contratos e direitos usando fluxos de trabalho permitem criar e gerenciar contratos de serviço, linhas de contrato de serviço e direitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode gerenciar o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato, usando fluxos de trabalho de contratos e direitos. Usando fluxos de trabalho, você pode executar as seguintes funções:

- Criar, suspender, retomar, cancelar e renovar contratos de serviço.
- Criar, modificar, suspender, retomar, cancelar e renovar linhas de contrato de serviço e direitos.

Você pode suspender, retomar, cancelar e renovar várias entidades de uma só vez.

Suspender um contrato de serviço

Suspender um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Suspender um contrato de serviço suspende ou desabilita os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode suspender um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Ativo. Para registros de inventário de produtos, você pode suspender um contrato de serviço quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Ativo.

Nota: Se você não criar um pedido de retomada, o contrato de serviço será suspenso indefinidamente.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Suspender**.
5. Na janela Suspender contrato de serviço, insira o período de suspensão do contrato de serviço nos campos **Data e hora de início** e **Data e hora de término**.

   Nota: Se você não inserir um valor no campo **Data e hora de término**, o contrato de serviço será suspenso indefinidamente. Você pode retomar o contrato de serviço manualmente. Para obter mais informações, consulte Retomar um contrato de serviço.

6. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
7. Selecione **Suspender**.
   Um pedido com a ação de suspensão é criado para esse contrato de serviço.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultados

Com o contrato de serviço, todas as linhas e direitos do contrato de serviço associados também são suspensos. No entanto, o contrato de serviço permanecerá no estado atual. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após este período de suspensão, o contrato de serviço e todas as suas linhas e direitos de contrato de serviço secundário associados estarão no estado Ativo ou Rascunho novamente. Após a data de término do contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de serviço, o contrato de serviço suspenso e todas as suas linhas de contrato de serviço secundário e direito associados são movidos para o estado Expirado.

Retomar um contrato de serviço

Retome um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um contrato de serviço, você reinicia os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode retomar um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Inativo, Cancelado ou Suspenso. Para registros de inventário de produtos, você pode retomar um contrato de serviço quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Retomar**.
5. Na janela Retomar contrato de serviço, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja retomar o contrato de serviço.
6. Adicione um motivo para retomar o contrato de serviço no campo **Motivo da retomada**.
7. Selecione **Retomar**.
   Um pedido para retomar o contrato de serviço foi criado.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultados

O contrato de serviço e todas as suas linhas e direitos de contrato secundários associados voltam ao estado Ativo ou Rascunho, dependendo da data de início da respectiva entidade.

Renovar contrato de serviço

Renove um contrato de serviço e sua hierarquia no Espaço configurável do CSM para renovar os serviços antes que o contrato de serviço expire.

Antes de Iniciar

Você pode renovar um contrato de serviço quando ele estiver no estado Ativo ou Expirado e tiver uma data de término.

Nota: Você não pode renovar contratos de serviço para registros de inventário de produtos.

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Renovar**.
5. Na janela Renovar contrato de serviço, nos campos **Data de início da renovação** e **Data de término da renovação**, insira a data de início para a ativação do contrato de serviço e a data de término para encerrar o contrato de serviço.
6. Adicione um motivo para renovar o contrato de serviço no campo **Motivo da renovação**.
7. Selecione **Renovar**.
   Um pedido ou uma cotação será criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, será criada uma cotação para renovar o contrato de serviço. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha da cotação renovada. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criado um pedido para renovar o contrato de serviço. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido renovado.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   Um novo contrato de serviço foi criado.

Resultados

Um novo contrato de serviço é criado no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de Renovação.

Cancelar um contrato de serviço

Crie um pedido para cancelar um contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundário no Espaço configurável do CSM. Ao cancelar um contrato de serviço, você está encerrando os serviços especificados nesse contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar um contrato de serviço quando pelo menos um dos produtos vendidos raiz associados estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produtos, você pode cancelar um contrato de serviço quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione **Cancelar**.
   Todas as linhas de contrato de serviço e direitos associados também serão canceladas e definidas para o estado Cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na janela Cancelar contrato de serviço, no campo **Data e hora de início**, insira a data em que o contrato de serviço será cancelado.
6. Adicione um motivo para um cancelamento no campo **Motivo do cancelamento**.
7. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para esse contrato de serviço.
8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no contrato de serviço.

Resultados

Com o contrato de serviço, todas as linhas e direitos do contrato de serviço associados também são cancelados e estarão no estado **Cancelado**.

Modificação de uma linha de contrato de serviço

Modifique uma linha de contrato de serviço para que você possa atualizar as configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada de linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço para a qual você deseja modificar as características e os itens de linha.
5. Selecione **Modificar**.
6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes da linha de contrato de serviço.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos .
7. Selecione **Atualizar**.
   Um pedido ou uma cotação será criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, será criada uma cotação para modificar a linha do contrato de serviço. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha da cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criado um pedido para modificar a linha do contrato de serviço. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Suspender uma linha de contrato de serviço

Suspender uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias criando um pedido no espaço configurável do CSM. Ao suspender uma linha de contrato de serviço, você está suspendendo ou desabilitando os serviços e características associados a essa linha de contrato de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de Iniciar

Você pode suspender uma linha de contrato de serviço quando o produto vendido raiz associado está no estado Ativo. Para registros de inventário de produtos, você pode suspender uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Ativo.

Nota: Se você não criar um pedido de retomada, a linha do contrato de serviço será suspensa indefinidamente.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Selecione a linha de contrato de serviço na lista relacionada de linhas de contrato de serviço que você deseja suspender.
5. Selecione **Suspender**.
6. Na janela Suspender linha de contrato de serviço, insira o período de suspensão da linha de contrato de serviço nos campos **Data e hora de início** e **Data e hora de término**.

   Nota: Se você não inserir um valor em **Data e hora de término**, a linha do contrato de serviço será suspensa. Você pode retomar manualmente o contrato de serviço usando a opção de reinício. Para obter mais informações, consulte Retomar uma linha de contrato de serviço

7. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
8. Selecione **Suspender**.
   Um pedido com a ação de suspensão é criado para essa linha de contrato de serviço.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultados

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também são suspensas. Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, a linha do contrato de serviço estará no estado Ativo novamente. Após a data de término do contrato de serviço, a linha do contrato de serviço suspenso e todas as suas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

linhas de contrato de serviço secundárias associadas e direitos são movidos para o estado Expirado.

Retomar uma linha de contrato de serviço

Crie um pedido para retomar uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias no Espaço configurável do CSM. Ao retomar uma linha de contrato de serviço, você reinicia os serviços especificados nessa linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode retomar uma linha de contrato de serviço quando o produto raiz associado está no estado Inativo, Cancelado ou Suspenso. Para registros de inventário de produtos, você pode retomar uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. Na lista relacionada de linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço que você deseja retomar.
5. Selecione **Retomar**.
6. Na janela Retomar linha de contrato de serviço, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja retomar a linha de contrato de serviço.
7. Adicione um motivo para retomar a linha do contrato de serviço no campo **Motivo da retomada**.
8. Selecione **Retomar**.
   Um pedido para retomar a linha de contrato de serviço foi criado.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultados

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também estão de volta no estado Ativo ou Rascunho, dependendo da data de início da respectiva entidade.

Renovar a linha do contrato de serviço

Renove uma linha de contrato de serviço no Espaço configurável do CSM. Você pode renovar os serviços especificados na linha de contrato de serviço e suas linhas e direitos de contrato de serviço secundário associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode renovar uma linha de contrato de serviço quando ela estiver no estado Ativo ou Expirado e tiver uma data de término.

Nota: Você não pode renovar linhas de contrato de serviço para registros de inventário de produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
3. Nas listas de contratos de serviço, selecione o contrato de serviço que você deseja renovar.
4. Na lista relacionada de linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato de serviço que você deseja retomar.
5. Selecione **Renovar**.
6. Na janela Renovar linha de contrato de serviço, no campo **Data de início da renovação**, insira a data de início para a ativação da linha de contrato de serviço.
7. Adicione um motivo para uma linha de renovação do contrato de serviço no campo **Motivo da renovação**.
8. Selecione **Renovar**.
   Um pedido ou uma cotação será criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, será criada uma cotação para renovar a linha do contrato de serviço. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha da cotação renovada. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criado um pedido para renovar a linha do contrato de serviço. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido renovado.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   Uma nova linha de contrato de serviço foi criada.

Resultados

A nova linha de contrato de serviço é criada com a linha de contrato renovada no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de Renovação.

Cancelar uma linha de contrato de serviço

Crie um pedido para cancelar uma linha de contrato de serviço e suas linhas de contrato de serviço secundárias no espaço configurável do CSM. Ao cancelar uma linha de contrato de serviço, você está cancelando ou desabilitando os serviços e características associados a essa linha de contrato de serviço.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar uma linha de contrato de serviço quando o produto raiz associado estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produtos, você pode cancelar uma linha de contrato de serviço quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.
Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na lista Contratos e direitos, selecione **Contratos de serviço**.
3. Na lista Contratos e direitos - Contratos de serviço, selecione o contrato de serviço.
4. No contrato de serviço, selecione a linha do contrato de serviço na lista relacionada de linhas do contrato de serviço que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Na janela Cancelar linha de contrato de serviço, no campo **Data e hora de início**, insira a data em que a linha de contrato de serviço será desabilitada.
7. Adicione um motivo para um cancelamento no campo **Motivo do cancelamento**.
8. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para essa linha de contrato de serviço.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis na linha do contrato de serviço.

Resultados

Com a linha de contrato de serviço, todas as entidades associadas na hierarquia também são canceladas e passam para o estado Cancelado.

Modificar um direito

Modifique um direito associado a uma conta para que você possa atualizar as configurações existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada de direitos, selecione o direito cujas características você deseja modificar.
5. Selecione **Modificar**.

   Nota: Você só pode modificar direitos associados a uma conta. Você não pode modificar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

6. Na IU do Configurador, modifique as configurações existentes do direito selecionado.
   Para saber mais sobre a IU do Configurador, consulte Explorando Gestão de vendas e pedidos .
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um pedido ou uma cotação será criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.

- Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, será criada uma cotação para modificar o direito. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha da cotação modificados. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
- Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criado um pedido para modificar o direito. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido modificados.

8. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no direito.

Suspender um direito

Suspender um direito criando um pedido no espaço configurável do CSM. Ao suspender um direito, você está suspendendo ou desabilitando os serviços e características associados a esse direito.

Antes de Iniciar

Você pode suspender um direito quando o produto raiz associado está no estado Ativo. Para registros de inventário de produtos, você pode suspender um direito quando o registro de inventário de produtos associado está no estado Ativo.

Nota: Você só pode suspender direitos associados a uma conta. Você não pode suspender direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada de direitos, selecione o direito que você deseja suspender.
5. Selecione **Suspender**.
6. Na janela Suspender direito, insira o período de suspensão do direito nos campos **Data e hora de início** e **Data e hora de término**.

   Nota: Se você não inserir um valor em **Data e hora de término**, o direito será suspenso. Você pode retomar o direito manualmente usando a opção de reinício. Para obter mais informações, consulte Retomar um direito.

7. Adicione um motivo para uma suspensão no campo **Motivo da suspensão**.
8. Selecione **Suspender**.
   Um pedido com a ação de suspensão é criado para esse direito.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Se você especificar uma data e hora de término, um item de linha de pedido de retomada será criado como parte do mesmo pedido. Após esse período de suspensão, o direito estará no estado Ativo novamente. Após a data de término do direito, o direito suspenso será movido para o estado Expirado.

Retomar um direito

Retome um direito criando um pedido no Espaço configurável do CSM. Ao retomar um direito, você reinicia os serviços e as características especificadas nesse direito.

Antes de Iniciar
Você pode retomar um direito quando o produto raiz associado estiver no estado Inativo, Cancelado ou Suspenso. Para registros de inventário de produtos, você pode retomar um direito quando o registro de inventário de produtos associados estiver no estado Suspenso.

Nota: Você só pode retomar direitos associados a uma conta. Você não pode retomar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada de direitos, selecione o direito que você deseja retomar.
5. Selecione **Retomar**.
6. Na janela Retomar direito, no campo **Data e hora de início**, insira quando você deseja retomar o direito.
7. Adicione um motivo para retomar o direito no campo **Motivo da retomada**.
8. Selecione **Retomar**.
   Um pedido para retomar o direito foi criado.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultados
O direito está novamente no estado Ativo ou Rascunho, com base na data de início do direito.

Renovar um direito

Renove um direito no Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar
Você pode renovar um direito quando ele estiver no estado Ativo ou Expirado e tiver uma data de término.

Nota: Você não pode renovar direitos para registros de inventário de produtos.

Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar um pedido, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent.
- Para criar uma cotação, você precisa de sn_customerservice_manager e sn_sales_common.sales_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM.**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada de direitos, selecione o direito que você deseja renovar.
5. Selecione **Renovar**.
6. Na janela Renovar direito, no campo **Data de início da renovação**, insira a data de início para a ativação do direito.
7. Adicione um motivo para renovar o direito no campo **Motivo da renovação**.
8. Selecione **Renovar**.
   Um pedido ou uma cotação será criada dependendo das regras definidas na tabela de decisão Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela de decisão da Política de fluxos de trabalho do ciclo de vida do cliente.
   - Se a entidade de destino selecionada for uma cotação, será criada uma cotação para renovar o direito. Você pode clicar no número da cotação na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha da cotação renovada. A cotação é aprovada e o status muda para **Concluído** para criar um pedido.
   - Se a entidade de destino selecionada for um pedido, será criado um pedido para renovar o direito. Você pode clicar no número do pedido na mensagem de confirmação para exibir os itens de linha do pedido renovado.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   Um novo direito foi criado.

Resultados

O novo direito é criado no estado Rascunho. Você pode ver mais detalhes na lista relacionada Histórico de Renovação.

Cancelar um direito

Cancele um direito criando um pedido no espaço configurável do CSM. Ao cancelar um direito, você está cancelando ou desabilitando os serviços e as características associadas a esse direito.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar um direito quando o produto raiz associado estiver no estado Ativo ou Suspenso. Para registros de inventário de produtos, você pode cancelar um direito quando o registro de inventário de produtos associado estiver no estado Ativo ou Suspenso.

Nota: Você só pode cancelar direitos associados a uma conta. Você não pode cancelar direitos associados a linhas de contrato de serviço.

Função necessária: sn_customerservice_manager e sn_ind_tmt_orm.order_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, selecione **Cliente** > **Contas**.
3. Abra a conta à qual o direito pertence.
4. Na lista relacionada de direitos, selecione o direito que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Na janela Cancelar direito, no campo **Data e hora de início**, insira a data em que o direito será desabilitado.
7. Adicione um motivo para um cancelamento no campo **Motivo do cancelamento**.
8. Selecione **Cancelar**.
   Um pedido com a ação de cancelamento é criado para esse direito.
9. Na lista relacionada Itens de linha do pedido, clique duas vezes no valor de Estado da linha de pedido primária e defina-o como **Concluído**.
   As modificações estão visíveis no direito.

Resultados
O direito foi cancelado permanentemente e será movido para o estado Cancelado.

Adicionar produtos cobertos usando contratos e fluxo de trabalho de direito

Os produtos cobertos se referem a produtos específicos ou itens de linha do pedido que estão incluídos em um contrato de serviço. Esses itens estão vinculados ao contrato para definir o que está coberto para serviço ou manutenção. Os produtos cobertos podem ser rastreados diretamente por meio dos registros do contrato, facilitando as mudanças e a visibilidade do que está coberto.

Os agentes na Gestão de pedidos podem selecionar os produtos a serem cobertos por um contrato quando o pedido é capturado para a oferta de contrato. Para associar manualmente um produto coberto a uma linha de contrato, consulte Adicionar produtos cobertos aos itens de linha do pedido

Você também pode modificar os produtos cobertos adicionados a uma linha de contrato. Você pode adicionar novos produtos cobertos a essa linha de contrato ou direito e remover os produtos cobertos existentes.

Adicionar um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço

Adicione os produtos vendidos ou os itens-base de instalação cobertos a contratos de serviço, linhas de contrato ou direitos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Produtos vendidos são produtos e componentes que foram vendidos para uma conta ou um consumidor e podem ter vários contratos. Um item-base de instalação é uma instância de produto vendido que foi provisionada para uma conta ou consumidor.

Associar produtos vendidos ou itens-base de instalação a uma entidade Suporte pós-vendas ajuda a manter um acompanhamento dos produtos ou itens-base de instalação que são atendidos para um cliente nessa entidade.

Um produto vendido ou um item-base de instalação pode ser adicionado a uma entidade Suporte pós-vendas nos estados Rascunho, Ativo, ou Suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se uma entidade for excluída, o produto vendido relacionado ou o item-base de instalação coberto também será excluído.

Procedimento

1. Navegue até a interface Now Platform ou Espaço configurável do CSM.

Interface	Ação
Interface do Now Platform	Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos**.
Espaço configurável do CSM	◦ Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. ◦ Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos**.

2. Adicione o produto vendido ou item-base de instalação coberto a contratos de serviço, linhas de contrato, ou direitos.

Adicionar a	Procedimento
Contratos de serviços	**a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**. **Nota:** Na interface Now Platform, selecione **Contratos de serviço** no menu de navegação. **b.** Selecione o contrato de serviço ao qual você deseja adicionar o produto vendido ou o item-base de instalação. **c.** Na lista relacionada Produtos cobertos ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo**.
Linhas do contrato de serviço	**a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**. **Nota:** Na interface Now Platform, selecione **Contratos de serviço** no menu de navegação. **b.** Selecione o contrato de serviço que tem a linha de contrato necessária. **c.** Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha do contrato à qual você deseja adicionar o produto vendido ou o item-base de instalação coberto. **d.** Na lista relacionada Produto vendido coberto ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar a	Procedimento
	Nota: Quando um produto vendido ou um item-base de instalação coberto é adicionado a uma linha de contrato, ele'não é adicionado aos direitos relacionados.
Direitos	**a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**. **Nota:** Na interface Now Platform, selecione **Contratos de serviço** no menu de navegação. **b.** Selecione o contrato de serviço que tem a linha de contrato necessária. **c.** Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato que tem o direito necessário. **d.** Na lista relacionada Direitos, selecione o direito ao qual você deseja adicionar o produto vendido ou o item-base de instalação. **e.** Na lista relacionada Produto vendido coberto ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo**. Você também pode navegar diretamente para o formulário Direitos da seguinte forma: **a.** Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Direitos**. **Nota:** Na interface Now Platform, selecione **Direitos** no menu de navegação. **b.** Selecione o direito ao qual o produto vendido ou o item-base de instalação deve ser adicionado. **c.** Na lista relacionada Produto vendido coberto ou Itens-base de instalação cobertos, selecione **Novo**.

Nota:

- Você pode adicionar um produto vendido ou um item-base de instalação à entidade Suporte pós-vendas.
- O estado da entidade não deve ser Expirado ou Cancelado.

3. No formulário Produto vendido coberto, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de produto vendido.

4. Selecione **Enviar**.

Associar uma característica a uma linha de contrato

Use as características para capturar os detalhes de cobertura das linhas do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma característica é um elemento de dados reutilizável que define atributos ou parâmetros específicos de um serviço, como escopo ou frequência. Você pode definir uma característica e usá-la em várias entidades, como linhas de contrato e direitos. Uma linha de contrato de serviço pode ter várias características.

Procedimento

1. Associe uma característica a uma linha de contrato na interface Now Platform ou no Espaço configurável do CSM.

Interface	Ação
Interface da plataforma	Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
Espaço configurável do CSM	◦ Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. ◦ Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.

2. Selecione o contrato de serviço que tem a linha de contrato necessária.
3. Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha do contrato à qual você deseja adicionar a característica.
4. Na lista relacionada Características da linha do contrato, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Linha do contrato de serviço	O nome da linha do contrato associada.
Tipo	Há apenas um tipo de característica, ou seja, cobertura. Ele define a cobertura à qual você tem direito. Por exemplo, um desconto de 20% é fornecido sempre que você usa um serviço de reparo.
Característica	O parâmetro de cobertura do serviço fornecido. Por exemplo, o número de verificações.
Opção da característica	O conjunto predefinido de valores de cobertura para a característica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o campo **Opção de característica** tiver um valor definido, o campo **Valor** se tornará inválido.
Valor	O valor fornecido para a característica.

6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione **Atualizar** no formulário Linha de contrato de serviço para salvar as modificações na linha do contrato.
8. Selecione **Atualizar** no formulário Contrato de serviço para salvar o contrato de serviço.

Associar uma característica a um direito

Use as características para capturar os detalhes de cobertura dos direitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegue até a interface Now Platform ou Espaço configurável do CSM.

Interface	Ação
Interface da plataforma	Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços** > **ou Direitos**.
Espaço configurável do CSM	◦ Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. ◦ Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços** > **ou Direitos**.

2. Associe uma característica a um direito.

Adicionar a	Procedimento
Contratos de serviços	**a.** Selecione o contrato que tem o direito ao qual você deseja associar a característica. **b.** Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato que tem o direito. **c.** Na lista relacionada Direitos, selecione o direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar a	Procedimento
Direitos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos do cliente** > **Direitos**. **b.** Selecione o direito ao qual você deseja adicionar a característica.

3. Na lista relacionada Características, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de característica

Campo	Descrição
Direito	O nome do direito associado.
Tipo	Tipos de característica: ◦ **Cobertura**: define a cobertura à qual você tem direito. O uso não é calculado. ◦ **Cobertura e uso**: define o número de vezes que o serviço pode ser usado e rastreia o uso. Por exemplo, você recebeu 3 reparos gratuitos. Após o primeiro reparo, a Cobertura permanece em 3 e o Uso se torna 1.
Característica	O parâmetro de cobertura do serviço fornecido. Por exemplo, o número de verificações.
Opção da característica	O conjunto predefinido de valores de cobertura para a característica. **Nota:** Se o campo **Opção de característica** tiver um valor definido, o campo **Valor** se tornará inválido.
Valor	O valor fornecido para a característica.

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar** no formulário Direito para salvar as modificações no direito.

Registrar o uso no direito

Registre o consumo ou os usos feitos das quantidades características totais alocadas para um direito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent e sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um direito passa para o estado Ativo, os registros de uso são criados. Você pode atualizar os registros de uso com base nas unidades ou quantidades usadas como e quando o cliente usa os serviços. Por exemplo, se uma característica incluir 50 visitas ao cliente, o campo Total de unidades exibirá 50 e o campo Unidades usadas será atualizado após cada visita. Os gerentes podem criar e atualizar registros de uso de um direito, mas os agentes só podem atualizar o campo Unidades usadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a interface Now Platform ou Espaço configurável do CSM.

Interface	Ação
Interface da plataforma	Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contratos e direitos** > **Contratos de serviços**.
Espaço configurável do CSM	◦ Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management**. ◦ Na exibição de lista, navegue até **Contratos e direitos** > **Direitos**.

2. Registre o uso em um direito.

De	Faça o seguinte
Contratos de serviços	**a.** Selecione o contrato que tem o direito no qual você deseja rastrear o uso. **b.** Na lista relacionada Linhas de contrato de serviço, selecione a linha de contrato que tem o direito. **c.** Na lista relacionada Direitos, selecione o direito. **d.** Na lista relacionada Usos de direito, abra o registro de uso.
Direitos	**a.** Selecione o direito no qual você deseja rastrear o uso. **b.** Na lista relacionada Usos de direito, abra o registro de uso.

3. No formulário Uso de direito, preencha o campo **Unidades usadas**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Na página Direito, selecione **Atualizar** para salvar o direito.
   Se você usou o menu Contratos de serviço para registrar o uso, selecione **Atualizar** para salvar a linha do contrato e, em seguida, o contrato de serviço.

Criar um perfil de mídia social

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar um perfil de mídia social para uma conta, contato ou consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um registro de Conta, Contatoou Consumidor.
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contatos**
   - **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Consumidores**
2. Na lista relacionada **Perfis sociais** no registro selecionado, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário Perfil social, conforme apropriado.

Campos e definições do formulário de perfil social

Campo	Definição
Canal	O canal de mídia social deste perfil. Por exemplo, Twitter ou Facebook. **Nota:** Este campo é uma referência à tabela Canais sociais [sn_app_cs_social_social_channel].
ID Social	O nome ou identificador do usuário do canal de mídia social selecionado.
Contato	Se criado a partir do formulário Contato, este campo exibirá o nome do contato.
Consumidor	Se criado a partir do formulário Consumidor, este campo exibirá o nome do consumidor.
Conta	Se criado a partir do formulário Conta, este campo exibirá o nome da conta.
URL do perfil	O link para a conta de mídia social do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

Informações relacionadas

Integração de mídia social

Criar uma entrada de log de mídia social

Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem criar uma entrada de log de mídia social para um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se necessário, um gerente de atendimento ao cliente ou administrador pode criar uma entrada na lista relacionada **de Logs sociais**. As entradas nesta lista são normalmente preenchidas pela ferramenta de integração social.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de Caso desejado.
2. Na lista relacionada **Logs sociais**, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha os campos no formulário Social Log, conforme apropriado.

Campos e definições do formulário de Log social

Campo	Definição
Perfil Social	O perfil social do contato do cliente ou consumidor.
Agente	O agente que participa da conversa.
URL social	O URL da conversa social. Clicar neste URL abre a conversa em uma nova guia.
Documento	O número do caso relacionado.
Mensagem	Os detalhes da conversa.

4. Clique em **Enviar**.

Usando modelos de dados do cliente para B2B2C

Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos com clientes em vários níveis e oferecer suporte a clientes comerciais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Noções básicas sobre B2B2C no CSM da ServiceNow

O modelo B2B2C envolve interações em que uma empresa vende produtos ou serviços para outra empresa, que fornece esses produtos ou serviços ao consumidor final. A plataforma CSM da ServiceNow oferece suporte a esse relacionamento de várias camadas, capturando e organizando dados relevantes em entidades de negócios e consumidores finais.

Benefícios dos modelos de dados B2B2C no CSM da ServiceNow

- Precisão de dados aprimorada: ao estruturar os dados de forma metódica, ele garante que as informações sejam precisas e atualizadas, reduzindo erros e aprimorando as capacidades de tomada de decisão.
- Informações aprimoradas do cliente: os modelos de dados fornecem uma visão holística dos clientes comerciais e dos consumidores finais, permitindo uma melhor compreensão das necessidades e preferências do cliente.
- Eficiência operacional: processos simplificados de gestão de dados levam a uma entrega de serviço e resolução de problemas mais rápida, melhorando a eficiência operacional geral.
- Escalabilidade: conforme os negócios aumentam, os modelos de dados podem ser dimensionados para acomodar mais clientes e relacionamentos complexos sem comprometer a integridade dos dados.
- Serviço personalizado: com dados detalhados do cliente, as empresas podem oferecer serviços e soluções personalizados, levando a uma maior satisfação e fidelidade do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mais informações sobre modelos de dados do cliente para B2B2C

Tópico	Descrição
Associar uma conta a consumidores	Permita que os gerentes de atendimento ao cliente identifiquem os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços e acompanhem as informações do cliente.
Associar produtos vendidos a consumidores de conta	Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem produtos ou serviços vendidos, associando produtos ou serviços vendidos a consumidores de conta.
Associar itens-base de instalação a consumidores de conta	Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem as instâncias provisionadas associando itens-base de instalação a consumidores de conta.
Exibir informações da base de instalação como um consumidor de conta	Rastreie as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas exibindo uma lista de itens-base de instalação.
Exibir informações de produtos vendidos como consumidor de conta	Rastreie os produtos ou serviços vendidos para sua conta exibindo a lista de produtos vendidos no Portal de atendimento ao cliente.

Associar uma conta a consumidores

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente identifiquem os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços e acompanhem as informações do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta.
3. Clique na lista relacionada **Consumidores**.
4. Clique em **Novo** para adicionar um consumidor existente ou novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções e procedimento

Opção	Procedimento
Adicionar um consumidor existente	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicionar um novo consumidor	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Clique em **Nova**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Clique em **Enviar**.

5. Clique em **Enviar**.

Resultados
O consumidor selecionado está associado à conta.

Associar produtos vendidos a consumidores de conta

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem produtos ou serviços vendidos, associando produtos ou serviços vendidos a consumidores de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Produtos Vendidos**.

2. Selecione um produto que não tenha um consumidor associado a ele.

3. Adicione um consumidor existente ou um novo.

Opções e procedimento

Opção	Procedimento
Adicionar um consumidor existente	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicionar um novo consumidor	**a.** No campo **Consumidor**, clique no ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
	c. No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Clique em **Enviar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O produto está associado ao consumidor.

Associar itens-base de instalação a consumidores de conta

Permita que os gerentes de atendimento ao cliente rastreiem as instâncias provisionadas associando itens-base de instalação a consumidores de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Produtos** > **Itens-base de instalação**.
2. Selecione um item que ainda não tenha um consumidor associado a ele.
3. Adicione um consumidor existente ou um novo.

Ações e procedimento

Ação	Procedimento
Adicionar um consumidor existente	**a.** No campo **Consumidor**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione um consumidor na lista.
Adicionar um novo consumidor	**a.** No campo **Consumidor**, selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Selecione **Novo**. **c.** No formulário Consumidor, preencha os campos. **d.** Selecione **Enviar**.

4. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Exibir informações da base de instalação como um consumidor de conta

Rastreie as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas exibindo uma lista de itens-base de instalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_acct_consumer.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba a lista de informações de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O widget **Direitos** e o widget **Contratos** não estão visíveis para os consumidores de conta.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Suporte** > **Base de instalação**.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.
3. Selecione uma base de instalação para exibir seus detalhes.

Nota: A exibição padrão é a exibição de formulário. Se você alternar para a exibição de lista, os campos **Conta** e **Consumidor** não serão exibidos. Consulte Configurar as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos para obter detalhes.

Exibir informações de produtos vendidos como consumidor de conta

Rastreie os produtos ou serviços vendidos para sua conta exibindo a lista de produtos vendidos no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_acct_consumer.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba uma lista de produtos vendidos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para sua conta.

Nota: O widget **Direitos** e o widget **Contratos** não estão visíveis para os consumidores de conta.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Suporte** > **Produtos**.
   O sistema exibe uma lista de produtos que pertencem à sua conta.
3. Selecione um produto para exibir seus detalhes.

Nota: A exibição padrão é a exibição de formulário. Se você alternar para a exibição de lista, os campos **Conta** e **Consumidor** não serão exibidos. Consulte Configurar as listas de Itens-base de instalação e Produtos vendidos para obter detalhes.

Comunicação com o cliente

Priorize interações claras, oportunas e significativas com o cliente para garantir a satisfação e a fidelidade. Aproveite o pacote abrangente de ferramentas para facilitar a comunicação robusta com o cliente e aprimorar as práticas de gestão de serviços.

Diferentes formas de comunicação com o cliente

Como usar Playbooks para portais	Seja você um agente de atendimento ao cliente ou um cliente, você pode usar os playbooks do Customer Service Management (CSM) em portais de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferentes formas de comunicação com o cliente

	para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver seus casos.
Como usar o Walk-up Experience	Use o recurso Walk-up Experience para fazer check-in em um local de balcão de serviços, marcar compromissos no portal de atendimento ao cliente e monitorar filas.
Como usar o Respondente automático para desvios de caso	Desvie os casos enviando automaticamente conteúdo relevante por meio do recurso de resposta automática depois que um contato do cliente ou consumidor criar um caso.
Como usar o Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management	O aplicativo ServiceNow Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management habilita uma opção de retorno de chamada para clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.
Como usar o Portal de atendimento ao cliente	Pesquise informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.
Como usar o Portal de atendimento ao consumidor	O Portal de atendimento ao consumidor é uma interface da Web que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.
Como usar o Agendamentos via conversação	Os clientes podem iniciar uma conversa de agendamentos em um bate-papo no portal de suporte usando um Virtual Agent, e os agentes podem usar o Piloto automático para exibir tópicos do Virtual Agent durante as conversas.
Como usar o Portal de serviços do local de negócios	Use o Portal de serviços de local de negócios (BLSP) disponível com a aplicação Customer Service Management (CSM) como um balcão único para gerenciar os locais de negócios internos e externos.

Tradução automática

Como usar Playbooks para portais

Seja você um agente de atendimento ao cliente ou um cliente, você pode usar Customer Service Management playbooks (CSM) em portais de serviço para concluir as tarefas e atividades necessárias para resolver seus casos.

Com os Playbooks para portais, você obtém uma interface orientada na qual pode realizar ações de prompt nas tarefas e atividades pendentes relacionadas aos seus casos. Você obtém os seguintes benefícios principais usando Playbooks para portais:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Experiência aprimorada. Siga o processo passo a passo que tem recursos, como salvar e retomar, em que você pode iniciar o trabalho em um caso e retomá-lo mais tarde.
- Tempo de resolução de caso reduzido. Rastreie e conclua as tarefas solicitadas com rapidez e precisão. Você pode obter uma resolução de caso mais rápida com Playbooks para portais.
- Maior visibilidade. Obtenha visibilidade do status do caso e obtenha informações sobre o tempo de resolução esperado.

O playbook inclui várias fases. Cada fase tem uma ou mais atividades a serem concluídas. Você pode ver o fluxo de atividades em relação ao playbook de caso, a tarefa no playbook e as informações relacionadas ao caso, conforme disponíveis. Ao usar um playbook, você pode realizar as seguintes ações:

- Veja as fases e atividades descritas no playbook.
- Selecione uma atividade e execute as tarefas necessárias para concluí-la.
- Consulte os indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade ou etapa.
- Veja as caixas de seleção e os contadores que indicam onde você está no fluxo de trabalho.
- Marque uma atividade como concluída e prossiga para a próxima atividade ou fase.
- Continue concluindo as fases e atividades necessárias para enviar o caso.

Informações relacionadas

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Como criar um caso de integração assistida a partir do Espaço configurável do CSM

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Seja você um contato ou um consumidor, você pode criar um caso de integração com um tipo de caso baseado no problema ou na solicitação no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Visão geral

Com os Playbooks para portais, você obtém um roadmap claro em que pode ver seu andamento no processo de envio e nas etapas restantes que ainda precisam ser concluídas. Se necessário, você pode navegar facilmente de volta para uma etapa anterior. Para agilizar o processo, são apresentadas as opções e os controles de entrada para que você possa inserir suas informações com rapidez e precisão. Além disso, você pode salvar uma aplicação ou formulário que ainda não está pronto para envio para que possa retomar o trabalho mais tarde. Depois de salvar o caso, você pode acessar o playbook por meio das listas de casos e encontrar seus rascunhos salvos na exibição de lista de casos na guia **Meus casos de rascunho**.

Esses playbooks foram projetados para orientar você nas etapas do processo de admissão. Nos playbooks, você pode localizar as tarefas atribuídas ao caso, exibir todas as atividades em andamento com as ações associadas e executar as ações nas tarefas atribuídas. O fluxo de atividades do playbook de caso permite que você acompanhe seu andamento. Se estiver disponível, você também poderá ver as informações relacionadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como navegar no catálogo para criar uma solicitação de integração

Você pode navegar pelo catálogo para criar uma nova solicitação de integração nos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor. Para obter etapas detalhadas, consulte Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços.

Etapas do fluxo de trabalho

Vamos ver como um cliente cria um caso de integração a partir de Playbooks para Portais. O cliente realiza as seguintes ações:

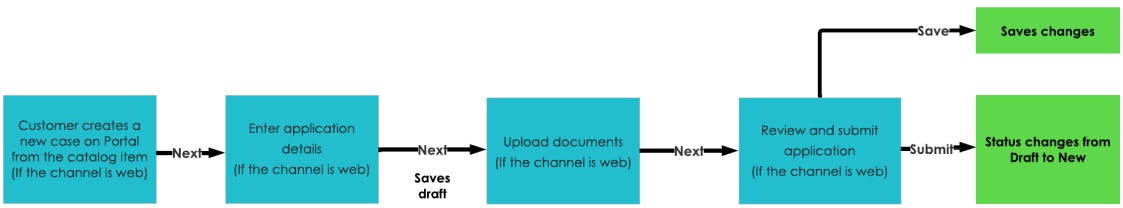
1. Insere as informações básicas sobre si mesmo em um item do catálogo em um dos portais para abrir um novo caso.
2. Adiciona os detalhes sobre a aplicação.
3. Carrega os documentos necessários para processar a aplicação.
4. Revisa e edita todos os dados antes de enviar a candidatura.
5. Salva todas as mudanças e envia o caso.

Quando o cliente envia o caso, o status do caso muda de Rascunho para Novo.

Nota: Depois que uma aplicação é enviada, o cliente pode encontrar e exibir as atualizações de caso no portal navegando até **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**.

O diagrama a seguir mostra como um cliente cria um caso.

O cliente cria um caso



Informações relacionadas

Como criar um caso de integração assistida a partir do Espaço configurável do CSM

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Como criar um caso de integração assistida a partir do Espaço configurável do CSM

Um agente pode criar um caso para um contato ou um consumidor quando o contato ou o consumidor entra em contato por meio de uma chamada telefônica, e-mail ou bate-papo do Espaço configurável do CSM.

Visão geral

Se você for um cliente que acessa um playbook, poderá acompanhar seu andamento no processo de envio e ver a etapa em que está e o número de etapas restantes que precisa executar. Além disso, você pode navegar de volta para uma etapa anterior, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para agilizar o processo, você verá algumas opções e entradas que permitem inserir as informações corretas.

Criação de um caso

Vamos ver como um agente cria um caso a partir de Playbooks para portais. O agente executa as seguintes ações:

1. Cria um caso em nome do cliente.
2. Coleta as informações básicas sobre o cliente para iniciar o caso.
3. Adiciona mais contatos à aplicação em nome do cliente.
4. Carrega os documentos que o cliente pode ter enviado.
5. Revisa e edita todos os dados para garantir a precisão antes de enviar a candidatura.

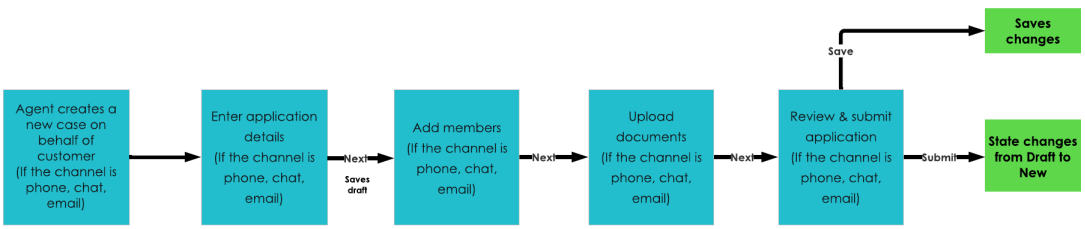
Nota:

- O status do caso muda de Rascunho para Novo quando é enviado. O agente deve revisar e escolher se deseja atribuir o caso a si mesmo. Se o caso for atribuído a outro agente, o novo agente deverá revisar o contexto do caso antes de atribuir ou aceitar o caso. O status do caso muda de Novo para Em aberto quando o caso é atribuído a um agente.

- Se um caso for criado por um agente, um cliente poderá localizar e exibir posteriormente o caso no portal para atualizações, navegando até **Minhas listas** > **Meus casos de rascunho**.

O diagrama a seguir mostra como um agente cria um caso.

O agente cria um caso



Processando um caso

Vamos ver como um agente processa um caso de Playbooks para portais. O agente executa as seguintes ações:

1. Inicia o processamento de um caso adicionando membros, carregando documentos, revisando e enviando documentos e revisando o caso.
2. Pré-aprova o caso verificando o status de aprovação, as informações do cliente e o registro do cliente.
3. Verifica a check-list de documentos em relação aos documentos carregados e envia um e-mail para o cliente se houver um documento ausente ou inválido.

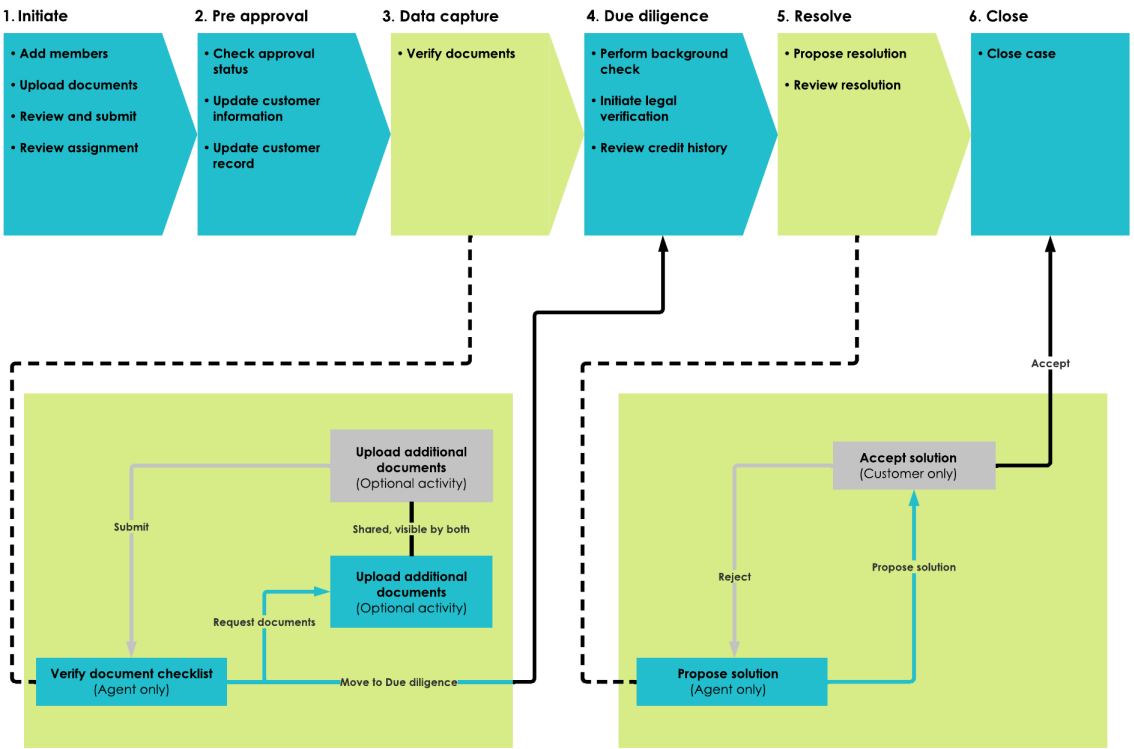
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Executa verificações em segundo plano, inicia verificações jurídicas e revisa o histórico de crédito.
5. Propõe uma solução. O cliente pode aceitar a solução e, em seguida, o agente encerra o caso. Se o cliente não estiver satisfeito com a solução proposta e a rejeitar, o caso voltará para o estado **Aberto** e o cliente será notificado sobre o status. O agente precisa fornecer uma nova solução com base na entrada do cliente.

O diagrama a seguir mostra como um agente processa um caso.

O agente processa um caso



Informações relacionadas

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Como criar um caso de integração com Playbooks para portais

Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Crie uma nova solicitação de integração nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor navegando no catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma solicitação acessando a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal e executando uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Solicitar algo	Na página principal do portal, selecione o link **Solicitar algo**.
Solicitações	No cabeçalho do menu do portal, navegue até **Solicitações** > **Solicite algo**.

2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione **Suporte** > **Nova solicitação de onboarding guiada**.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis ou pesquisar o catálogo.
3. Na página de rascunho de admissão de caso, preencha as informações relacionadas à solicitação.
4. Selecione **Enviar**.

Resultados

O sistema processa a solicitação, cria a solicitação e quaisquer outros registros relacionados e exibe os detalhes no widget Registros relacionados na página de exibição do caso.

Informações relacionadas

- Como criar um caso de integração com Playbooks para portais
- Como criar um caso de integração assistida a partir do Espaço configurável do CSM
- Criar uma solicitação de integração a partir do catálogo de serviços

Como usar o Walk-up Experience

Use o recurso Walk-up Experience para fazer check-in em um local de balcão de serviços, marcar compromissos no portal de atendimento ao cliente e monitorar filas.

Usuários com funções, incluindo sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager e usuários de balcão de serviços podem usar o recurso Walk-up Experience.

Fazer check-in em um local com balcão de serviços

Como representante da loja, você pode permitir que os clientes façam check-in ao chegarem ao seu local de serviço. O usuário é adicionado à fila do solicitante após preencher alguns detalhes e um motivo para a visita.

Antes de Iniciar

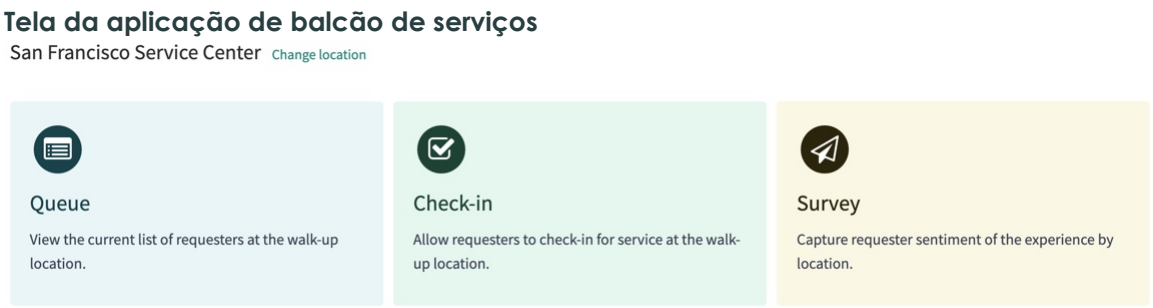
Função necessária: sn_walkup.walkup_login

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um dispositivo no local da loja executa a aplicação de balcão de serviços. A tela de boas-vindas da aplicação inclui seleções para fazer check-in de um serviço, exibir a lista de solicitantes na fila e concluir uma pesquisa. Usuários convidados e usuários registrados podem acessar as seleções na tela de boas-vindas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

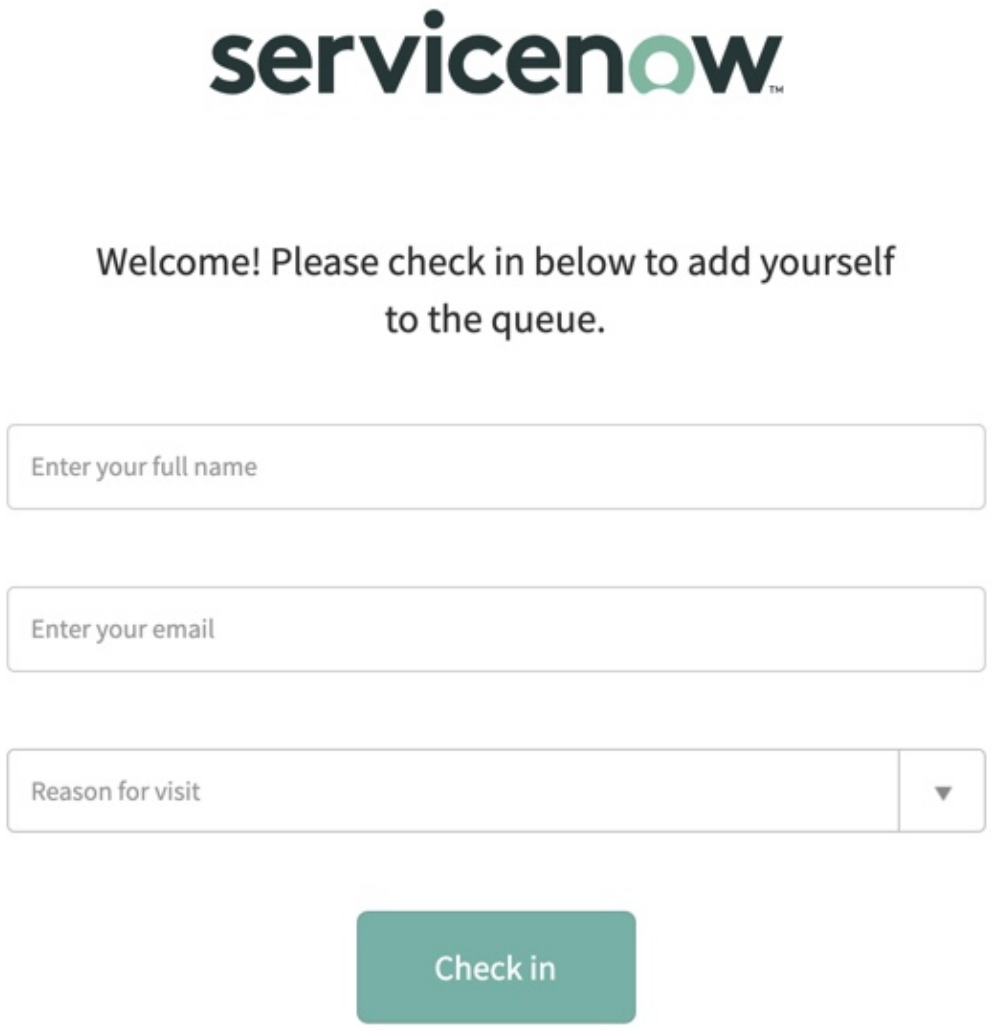


Procedimento

1. Selecione **Check-in** na tela da aplicação Balcão de serviços.
2. Adicione detalhes na tela Check-in.

   Se o sistema já tiver um contato ou consumidor com os mesmos detalhes, ele associará a interação a esse contato ou consumidor específico no sistema.

   Tela de check-in



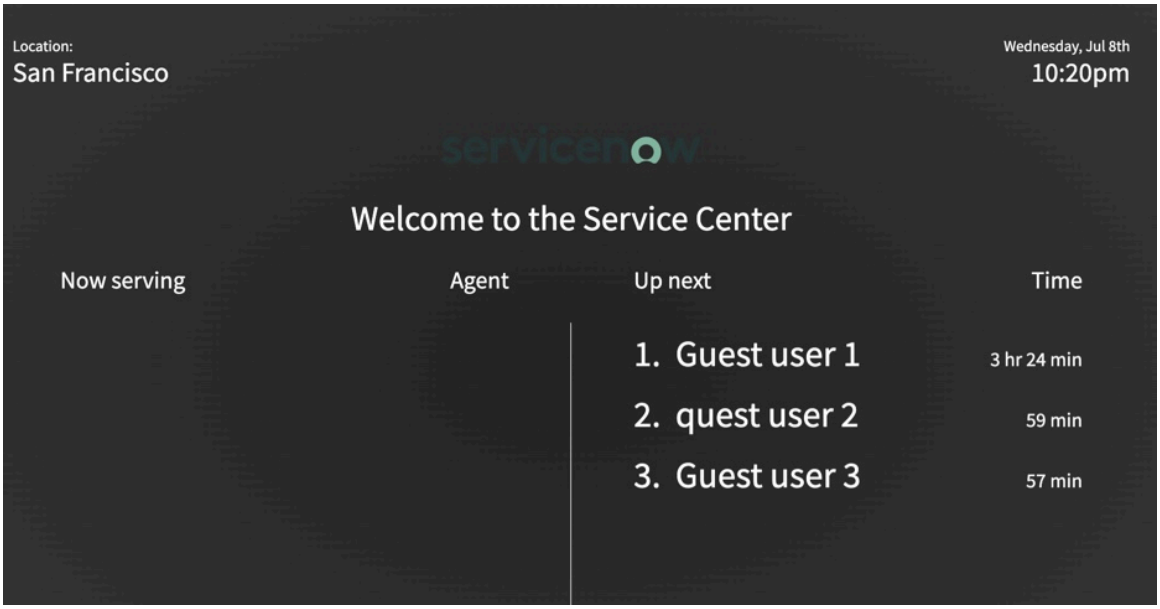
3. Após o check-in, você pode exibir o status da fila selecionando **Fila** na tela da aplicação Balcão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O widget **de Fila** permite que você exiba a lista de solicitantes no local de balcão de serviços. Para obter mais informações, consulte Monitorar filas do Walk-up Experience.

Tela de status da fila



O widget **Pesquisa** permite que você solicite feedback do solicitante sobre a experiência no local. Para obter mais informações, consulte CSM Walk-up Experience pesquisas de satisfação do cliente.

Programar compromissos ou ingressar em uma fila no portal do Customer Service Management

Os clientes devem gastar tempo para chegar a um local físico para o serviço. A capacidade de reservar compromissos em um horário específico ajuda a planejar visitas ao local de serviço. Um slot é pré-atribuído com base na reserva de compromisso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_walkup.walkup_login

Procedimento

1. Faça login no portal do cliente.
2. Navegue até **Suporte**>**Balcão de serviços Check-in** no cabeçalho do portal.
   A aplicação pesquisa o centro de serviço mais próximo.
3. Selecione **Mudar local** e selecione o local de sua preferência na lista suspensa se quiser mudar o local padrão.

   O local padrão é definido como o centro de serviço mais próximo com base nas informações de local, depois que você permite que o navegador acesse seu local. Você pode escolher o local manualmente se quiser permitir que o navegador detecte seu local.
4. Vá para a **guia Programar um compromisso** para reservar um compromisso.
5. Selecione um motivo para sua visita na lista suspensa.
   O conteúdo relacionado que pode ajudar com o seu problema é listado na parte inferior da tela.
6. Selecione um motivo para sua visita na lista suspensa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione o ícone Calendário ( ) e selecione a data e a hora do compromisso.
8. Selecione **Agendar compromisso**.

Você receberá as seguintes notificações por e-mail ao executar as seguintes ações:

- Confirmação, lembrete e cancelamento de compromisso.
- E-mail da pesquisa.

Nota: Você pode voltar ao portal para reprogramar ou cancelar o compromisso se a data do compromisso não tiver passado.

Programar um compromisso de balcão de serviços como usuário convidado

Programe compromissos de balcão de serviços como usuário convidado no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Acesse a página inicial do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.
2. Selecione **Check-in do balcão de serviços**.
3. Selecione **Permitir** para usar seu local atual ou selecione o local de sua preferência na lista suspensa **Selecionar o local**.
   A tela Bem-vindo ao Check-in do balcão de serviços é exibida.

   Nota: Um usuário com credenciais de login também pode fazer login por meio do link Check-in do balcão de serviços de convidados para reservar um compromisso.

4. Marque a caixa de seleção **Não sou um robô** e verifique se você não é um robô.
5. Preencha os campos.

Campos de compromisso do usuário convidado

Campo	Descrição
Insira seu nome	Seu nome e sobrenome.
Insira o endereço de e-mail	Seu endereço de e-mail.
Insira seu número de telefone (opcional)	Seu número de telefone. **Nota:** Este campo não aceita caracteres alfabéticos.
Qual é o motivo da sua visita?	O motivo da sua visita.
Quando você deseja visitar?	A data em que você deseja visitar. Clique no ícone de calendário, selecione a data e a hora desejadas para o compromisso e clique em **Selecionar**.

O nome do local padrão, a descrição, o horário de funcionamento e o link **Obter direções** são exibidos à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você optou por selecionar um local, o link **Exibir no mapa** será exibido.

6. Opcional: Mude o local manualmente.
   a. Clique em **Mudar local**.
   b. Selecione um local na lista suspensa.
7. Clique em **Agendar compromisso**.
   Você receberá um e-mail de verificação.

   Nota: Você também pode selecionar **Cancelar compromisso** na mesma tela de check-in de boas-vindas ao balcão de serviços. Confirme o cancelamento na caixa de diálogo que aparece e cancele o compromisso.

8. Selecione **Verificar** ou selecione o link para confirmar seu compromisso no e-mail recebido.
   O compromisso é confirmado e os detalhes são exibidos na tela de confirmação. Se você quiser verificar seu compromisso quando esta tela não for mais exibida, selecione o link no e-mail de confirmação do compromisso para exibi-lo novamente.

Modificar ou cancelar um compromisso de balcão de serviços como usuário convidado

Modifique ou cancele os compromissos de balcão de serviços que você programou.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o e-mail de confirmação de compromisso que você recebeu.
2. Clique no link no e-mail para modificar ou cancelar seu compromisso.
   Uma guia Verificação de senha única é aberta no navegador e um e-mail contendo uma senha de uso único (OTP) e um link para verificar seu compromisso é enviado.
3. Insira o OTP na guia de verificação e clique em **Continuar** ou clique em **Verificar seu compromisso** no e-mail.
   A opção OTP é útil quando você está lidando com vários dispositivos para verificar e-mails e marcar compromissos. Por exemplo, você pode exibir o e-mail com o OTP no seu celular e inserir o OTP enquanto reserva um compromisso na área de trabalho.

   Nota: O link expira após um determinado tempo.

   A tela Detalhes do seu compromisso é aberta.
4. Cancele o compromisso ou modifique-o.
   - Para cancelar o compromisso, clique em **Cancelar compromisso**. Você receberá um e-mail para confirmar que seu compromisso foi cancelado.
   - Para modificar o compromisso, modifique os detalhes e clique em **Atualizar**.

Monitorar filas do Walk-up Experience

Depois de fazer check-in em um local, você será notificado sobre o tempo de espera e sua posição na fila. Você pode exibir os problemas que estão sendo atendidos e a fila.

Antes de Iniciar
Função necessária: clientes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no portal de atendimento ao cliente.
2. Selecione seu local.
3. Clique no widget **Fila**.
4. Você pode exibir as seguintes informações:
   - fila de todos aguardando serviço
   - nomes de pessoas que estão à sua frente
   - status de pessoas atendidas no momento e aguardando na fila
   - respectivos agentes que estão atendendo os clientes

Painel do Walk-up Experience do CSM

Como gerente de serviço, você pode ver os principais relatórios de métricas para interações de balcão de serviços, o que ajuda a monitorar o desempenho de agentes e locais de serviço.

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**. Para ver informações detalhadas, passe o mouse sobre qualquer gráfico de relatório. Você pode salvar gráficos como arquivos PNG ou JPEG e anexá-los a e-mails ou incluí-los em apresentações de relatórios. Todos os gráficos de relatório podem ser atualizados para os dados mais recentes. A tela a seguir é um exemplo de como o painel aparece.

Painel do Walk-up Experience para CSM

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador de atendimento ao cliente: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	administrador
Administrador do Walk-up Experience: pode exibir o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	sn_csm_walkup.walkup_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

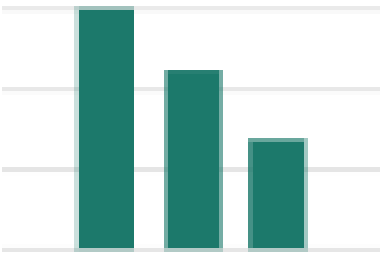
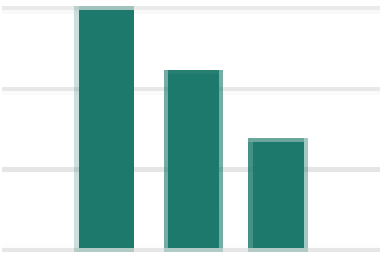
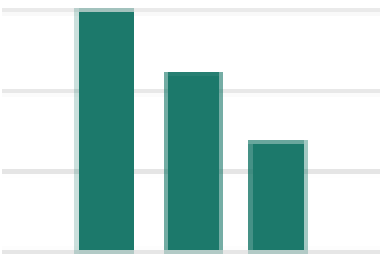
Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerenciador de Walk-up Experience: pode rastrear o número de balcões de serviços, interações de balcão de serviços com casos, tempo médio de serviço e espera e assim por diante.	sn_csm_walkup.walkup_manager

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Atendimentos em balcão de serviços concluídos no trimestre		Número total de registros criados durante o trimestre fiscal de negócios. Volume mostrado como uma única pontuação.
Índice de Satisfação do Cliente na Saída deste ano		Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 3) durante a pesquisa de saída para o ano civil atual.
Índice de Satisfação do Cliente geral no último ano		Velocímetro que mostra o sentimento médio de satisfação do cliente (1 a 5) capturado pela pesquisa por e-mail no último ano (364 dias a partir da data atual).
Atendimentos em balcão de serviços por local no último ano		Número total de interações de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.

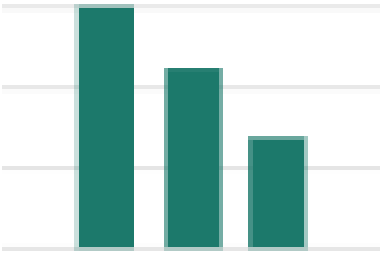
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Interações de balcão de serviços com casos por local no último ano		Número total de casos de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Volume mostrado como uma spline distribuída por mês.
Motivos de balcão de serviços por local no último ano		Motivos para visitar a fila de balcão de serviços por local no último ano (364 dias a partir da data atual). Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por dia da semana		Total de interações de balcão de serviços por dia durante uma semana e por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Balcões de serviços por hora		Número total de interações de balcão de serviços por hora e local. Dados mostrados como um gráfico de barras.
Tempo de serviço médio por local		Tempo médio necessário para encerrar uma interação, por local. Média de tempo mostrada como uma spline por mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Tempo de espera médio por local		O tempo médio que um visitante de balcão de serviços espera pelo serviço, por local. Dados mostrados como um gráfico de barras.

Gerenciamento de filas e interações do Walk-up Experience

Os gerentes e técnicos do Walk-up Experience podem gerenciar com eficiência todos os aspectos de uma fila de local de balcão de serviços e a demanda de interação. Os técnicos podem exibir locais de balcão de serviços atribuídos e interações para execução de balcão de serviços.

O Walk-up Experience fornece aos técnicos recursos de executante inclusivos para organizar e gerenciar uma fila de balcão de serviços.

Como técnico, você pode acessar Espaço configurável do CSM para gerenciar uma interação de balcão de serviços. Usando Espaço configurável do CSM, você pode:

- Acessar uma caixa de entrada pessoal para ver o trabalho atribuído a partir de vários canais de serviço, incluindo o Canal de serviço de balcão de serviços.
- Receba atribuições enviadas automaticamente para sua caixa de entrada a partir da fila de interação de balcão de serviços.
- Trabalhar em interações simultâneas ou múltiplas ao mesmo tempo.
- Promova interações para casos.
- Trabalhar com qualquer solicitante na fila a qualquer momento, extraindo de qualquer lugar na lista da fila, bem como do topo da lista.
- Criar casos para interações
- Escolher manualmente uma interação específica para um solicitante
- Usar a Assistência do agente para agilizar o atendimento.

Como técnico, você normalmente pode atender às interações por ordem de chegada, pois as interações são enviadas para a caixa de entrada de balcão de serviços individual. As interações são distribuídas para a caixa de entrada do agente de balcão de serviços com base nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho.

Os técnicos podem abrir casos diretamente em Espaço configurável do CSM quando um problema não é resolvido no local de balcão de serviços.

O Walk-up Experience também inclui um módulo **Técnico** no navegador de aplicações em que os agentes que oferecem suporte a uma fila de balcão de serviços podem executar as seguintes ações:

- Acessar a caixa de entrada pessoal de balcão de serviços com link direto para Espaço do agente.
- Exibir interações de balcão de serviços atribuídas.
- Reatribuir e modificar interações de balcão de serviços quando necessário.
- Exibir todos os compromissos programados e futuros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir locais de fila de balcão de serviços.
- Transfira as interações de balcão de serviços para outros técnicos ou locais de fila quando necessário.

As aplicações a seguir estão incluídas no módulo **Técnico** da plataforma da barra de navegação do CSM Walk-up Experience e são exibidas em Espaço configurável do CSM em Balcão de serviços:

CSM Walk-up Experience - Aplicações do técnico

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Plataforma: **Minha caixa de entrada de balcão de serviços** Espaço configurável do CSM: **Caixa de entrada**	Exiba as interações de balcão de serviços atribuídas a você em sua caixa de entrada pessoal em Espaço configurável do CSM. Atribuição avançada de trabalho envia interações para sua caixa de entrada de acordo com as configurações de regra de atribuição.
Plataforma: **meus locais de balcão de serviços** Espaço configurável do CSM: **Locais de balcão de serviços**	Veja os locais de fila de balcão de serviços em que você deve dar suporte por endereço físico.
Plataforma e Espaço configurável do CSM: **Balcões de serviços atribuídos a mim**	Exiba as interações de balcão de serviços imediatas que você deve resolver ou atender. Essas interações têm um estado de **Trabalho em andamento**. Você também pode ver suas interações atribuídas em sua caixa de entrada pessoal em Espaço do agente.
Plataforma e Espaço configurável do CSM: **Aberto - Não atribuído**	Exiba todas as interações de balcão de serviços abertas e não atribuídas aos seus locais de fila. Essas interações têm um estado **Novo**, **Em fila** ou **Trabalho em andamento**.
Plataforma e Espaço configurável do CSM: **Balcões de serviços encerrados**	Exiba todas as interações de balcão de serviços encerradas. As interações encerradas têm um estado **Encerrado concluído** ou **Fechado abandonado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CSM Walk-up Experience - Aplicações do técnico

Exibição da IU e aplicativo	Descrição
Plataforma: **consultas programadas** Espaço configurável do CSM: **Compromissos**	Exiba todos os próximos compromissos agendados para sua fila de balcão de serviços.

Exibir atribuído Walk-up Experience local

Os técnicos do Walk-up Experience podem exibir uma lista das filas de balcão de serviços às quais eles foram atribuídos. As filas de local revelam todas as informações que um técnico deve saber para operar a fila com eficiência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras pelas quais os técnicos podem exibir as filas do local de balcão de serviços aos quais foram atribuídos suporte. Os técnicos acessam principalmente Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas ao CSM Walk-up Experience, incluindo locais. No entanto, os técnicos também podem acessar o CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação lateral para exibir os locais de fila atribuídos.

Procedimento
1. Para exibir locais de balcão de serviços, abra Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Lista** na barra de navegação à esquerda.
3. Em **Balcão de serviços**, clique em **Locais de balcão de serviços**.
   Os locais de balcão de serviços para os quais você está atribuído são listados.
4. Selecione o nome de uma fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos das visitas e muito mais.
5. Como alternativa, para exibir locais de balcão de serviços por meio do navegador de aplicações, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Meus Locais com Balcão de serviços**.
6. Selecione um nome de fila para ver detalhes sobre o local, como interações, compromissos, motivos de visitas e muito mais.
   Se as interações forem restantes de um dia anterior ou ainda estiverem enfileiradas no final sem convidados associados na fila, você poderá selecionar **Abandonar tudo** para cancelar essas interações.

Exibir Walk-up Experience caixa de entrada

Exiba uma caixa de entrada pessoal de interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente usando a interface do recurso Espaço configurável do CSM .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os técnicos podem ver a caixa de entrada de balcão de serviços de duas maneiras. Os técnicos acessam principalmente Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas do Walk-up Experience, incluindo a caixa de entrada. No entanto, os técnicos também podem acessar o CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação para vincular e exibir a caixa de entrada em Espaço configurável do CSM.

Procedimento

1. Para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços, abra Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Caixa de entrada** na barra de navegação da interface.
   As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nos cronogramas do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho. Os técnicos podem definir um status de caixa de entrada como **Disponível**, **Ausente** e **Off-line**.
3. Como alternativa, para exibir a caixa de entrada de balcão de serviços por meio do navegador de aplicações, navegue até **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Minha caixa de entrada de balcão de serviços**.
   Você está vinculado diretamente à sua caixa de entrada pessoal em Espaço configurável do CSM. As atribuições de interação enviadas automaticamente aparecem na caixa de entrada com base nos cronogramas do agente e nas configurações de regra de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho.

Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente

Os técnicos que oferecem suporte a locais do CSM Walk-up Experience podem exibir e gerenciar interações enviadas automaticamente para a caixa de entrada Espaço configurável do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As interações do Walk-up Experience podem ser enviadas automaticamente para uma caixa de entrada pessoal do Espaço configurável do CSM com base nos cronogramas dos agentes e nas configurações das regras de atribuição no recurso Atribuição avançada de trabalho. Os técnicos realizam as interações por ordem de chegada, conforme elas aparecem na caixa de entrada.

Para atribuir e gerenciar interações manualmente usando os módulos técnicos do CSM Walk-up Experience encontrados no navegador de aplicações, consulte Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente.

Os técnicos definem um status na caixa de entrada Espaço configurável do CSM para indicar prontidão para aceitar interações. As opções de status são **Disponível**, **Ausente**e **Off-line**.

Mesmo que as interações sejam enviadas automaticamente para a caixa de entrada direta, os agentes podem trabalhar com qualquer pessoa da fila de balcão de serviços a qualquer momento.

Visualize interações de fila de balcão de serviços atribuídas a você automaticamente em sua caixa de entrada de balcão de serviços ou em sua lista **Balcões de serviços atribuídos a mim**. Você também pode exibir todas as interações **Aberta - Não atribuída** da fila compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o Espaço configurável do CSM, você pode exibir listas de todos os seus compromissos e interações de balcão de serviços, casos, contas de clientes e contatos, incidentes, solicitações e muito mais usando uma interface conveniente. A lista de interações relacionadas do Walk-up Experience inclui os seguintes itens:

Lista de interações relacionadas do Walk-up Experience

Item de lista	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um visitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um convidado de fila de balcão de serviços, abra Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Caixa de entrada** e verifique se o status está definido como **Disponível**. Você pode exibir interações em sua caixa de entrada que são enviadas automaticamente para você.
3. Selecione a interação no topo da lista e comece a resolver o problema ou atender a solicitação.

   Quando você cria um caso associado, uma guia **Novo caso** é aberta ao lado da guia **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de caso. Clique em **Salvar** para salvar o novo caso.

   Se uma interação exigir uma quantidade incomum de tempo para ser resolvida ou cumprida, você poderá colocar a interação em espera. O solicitante não perde posição na fila e você pode ajudar outro solicitante simultaneamente. Colocar uma interação em espera não afeta sua capacidade para novas interações.

   a. Para colocar uma interação em espera, clique em **Colocar em espera**.

   b. Você pode associar a interação com outro registro selecionando **Associar registro** no ícone mais ações de IU ⋯ no cabeçalho de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se você não puder resolver um problema, clique no botão **Criar caso** no cabeçalho de interação.

   Quando você cria um caso associado, uma guia **Novo caso** é aberta ao lado da guia **Detalhes** da interação original. Preencha o novo formulário de caso. Clique no botão **Salvar** para salvar o novo caso.

4. Ao terminar de resolver a interação, clique em **Fechar** no cabeçalho da interação. Fechar uma interação afeta sua capacidade porque uma nova interação será enviada para sua caixa de entrada.

Gerenciar interações do Walk-up Experience manualmente

Os técnicos que oferecem suporte a locais de balcão de serviços podem gerenciar manualmente as solicitações de fila com vários módulos relacionados à interação do CSM Walk-up Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerencie interações manualmente usando os módulos técnicos do CSM Walk-up Experience encontrados no navegador de aplicações. Para gerenciar automaticamente interações atribuídas da caixa de entrada do Espaço configurável do CSM, consulte o Gerenciar interações Walk-up Experience atribuídas automaticamente.

As filas de balcão de serviços oferecem suporte aos visitantes na ordem em que eles fazem o check-in na fila, por ordem de chegada. Os técnicos que dão suporte à fila podem decidir quem trabalhará na primeira interação. Conforme novos convidados entram na fila e enviam interações, os técnicos compartilham a carga de trabalho, atribuindo interações na fila para eles próprios.

Veja interações de fila de balcão de serviços usando vários módulos do Walk-up Experience:

Módulos de interação do Walk-up Experience

Módulo	Descrição
Balcões de serviços atribuídos a mim	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes atribuem interações a si próprios quando aceitam uma interação na fila. Essas interações estão em um estado Trabalho em andamento. Essas interações estão um estado de Trabalho em andamento. Uma vez atribuído, um agente pode transferir a interação para outro agente ou fila para concluir o trabalho, se necessário.
Aberto – Não atribuído	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. Quando um visitante faz check-in em uma fila de balcão de serviços, uma interação é criada. A interação é Em fila até que um agente a aceite ou seja atribuído à interação. Nesse ponto, o estado muda para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos de interação do Walk-up Experience

Módulo	Descrição
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes podem abandonar uma interação quando um convidado sai da fila antes de receber suporte.

Procedimento

1. Para começar a oferecer suporte a um convidado da fila de balcão de serviços, navegue até > **CSM Walk-up Experience** > > **Técnico** > **Aberto - Não atribuído**.
   A lista de Interações é aberta.
2. Encontre o nome do convidado na coluna **Aberto para** da lista de interações.
3. Clique no **Número** de interação associado ao convidado.
4. Insira seu nome no campo **Atribuído a** no formulário, altere o **Estado** para **Trabalho em andamento** e clique em **Atualizar**.
   a. Para fechar uma interação se o convidado tiver saído da fila, clique em **Abandonar** no cabeçalho do formulário ou escolha **Fechado abandonado** no campo de formulário **Estado**e clique em **Atualizar**
   b. Como alternativa, você pode associar a interação a outro registro clicando no botão **Associar registro** no cabeçalho da interação.
5. Para resolver a interação, navegue até **Walk-up Experience** > **Técnico** > **Meus balcões de serviços atribuídos**.
6. Clique no número da interação na lista para abrir o formulário Interação de balcão de serviços.
7. Resolva o problema ou atenda à solicitação.
   a. Altere o status da interação para **Em espera** se o solicitante não estiver presente para um compromisso ou se a interação envolver um processo demorado, por exemplo, um upgrade do sistema operacional.
   b. Se você não puder resolver o problema ou atender à solicitação, clique no link relacionado **Criar caso** para criar um caso.

   Quando você cria um caso, as listas relacionadas associadas no formulário são preenchidas. As listas relacionadas incluem os seguintes detalhes:
   - Casos de interação: casos associados à interação
   - Casos pelo mesmo solicitante: casos criados para um convidado de balcão de serviços

   Quando terminar de resolver a interação, altere o **Estado** da interação para **Encerrado concluído** e clique em **Atualizar** para atualizar a interação. Como alternativa, você pode clicar em **Fechar** para concluir a interação.
8. Quando terminar de resolver a interação, altere o **Estado** da interação para **Encerrado concluído** e clique em **Atualizar** para atualizar a interação.
   Você também pode clicar **em Fechar** para concluir a interação.

Exibir e gerenciar compromissos do Walk-up Experience em Espaço do agente

A exibição dos próximos compromissos programados do CSM Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da demanda futura da fila e da carga de trabalho. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Técnicos e gerentes usam principalmente o Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas do Walk-up Experience, incluindo a exibição e a gestão de compromissos programados.

Nota: Você também pode exibir e gerenciar compromissos agendados no CSM Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação à esquerda.

Compromissos são encaminhados automaticamente para sua caixa de entrada do Espaço configurável do CSM com base na disponibilidade. Você também pode exibir uma lista de compromissos agendados e escolher qual aceitar.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do início do compromisso.

Nota: Os próximos compromissos também são exibidos na tela de check-in on-line com o mesmo ícone de calendário ao lado do nome de usuário.

Procedimento

1. Abra o Espaço configurável do CSM.
2. Selecione **Lista** na barra de navegação à esquerda.
3. Em **Balcão de serviços**, selecione **Compromissos**.
   Compromissos de balcão de serviços atribuídos à sua fila são listados.
4. Selecione um número de compromisso para exibir detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação e o horário do compromisso.

   a. Para abrir a interação associada para exibir detalhes, selecione o ícone de registro aberto ao lado do número de interação.

   b. Selecione **Aceitar compromisso** para começar a trabalhar na interação.

      Se necessário, você pode atribuir o compromisso a outro agente e adicionar anotações de trabalho.

      Se tiver passado um tempo significativo e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluir o compromisso selecionando o ícone Mais ações de IU no cabeçalho de interação e escolhendo **Excluir**.

   c. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças feitas na interação do compromisso.

Exibir e gerenciar Walk-up Experience compromissos no navegador de aplicações

A exibição das próximas consultas programadas do Walk-up Experience fornece aos técnicos uma estimativa da carga de trabalho e da demanda futura da fila. Os gerentes podem exibir compromissos futuros e organizar a equipe em locais de fila de balcão de serviços para melhor atender à demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_walkup.walkup_technician

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Técnicos e gerentes podem ver e gerenciar compromissos de balcão de serviços programados no Walk-up Experience no navegador de aplicações ou na barra de navegação à esquerda.

Nota: O acesso primário é por meio de Espaço configurável do CSM para todas as informações relacionadas Walk-up Experience, incluindo compromissos programados.

Os compromissos futuros também são exibidos com um pequeno ícone de calendário ao lado do nome do usuário no monitor de parede da fila de local de balcão de serviços presencial. O usuário com um compromisso aparece no monitor um pouco antes do início do compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSM Walk-up Experience** > **Técnico** > **Compromissos Programados**. Todos os compromissos de balcão de serviços programados para os próximos 14 dias são exibidos.
2. Clique em um número de compromisso para ver os detalhes, como o nome do solicitante, o número e a descrição da interação, e o horário do compromisso.

   a. Se desejar, para visualizar os detalhes da interação associada, clique no ícone de registro de visualização ao lado do número do compromisso.

   b. Para começar a trabalhar na interação, clique em **Aceitar compromisso** no formulário **Compromisso de balcão de serviços**.

      Se necessário, você pode atribuir o compromisso a um agente e adicionar anotações de trabalho.

      Se um período significativo de tempo tiver passado e o solicitante não aparecer para o compromisso, você poderá excluí-lo clicando em **excluir**.

   c. Clique em **Atualizar** para salvar quaisquer mudanças feitas no formulário de interação.

Como usar o Respondente automático para desvios de caso

Desvie os casos enviando automaticamente conteúdo relevante por meio do recurso de resposta automática depois que um contato do cliente ou consumidor criar um caso.

Sempre que um caso é criado, o recurso de resposta automática envia uma notificação por e-mail contendo uma lista de artigos de conhecimento relevantes. As notificações por e-mail são enviadas ao remetente do caso e aos usuários da lista de observação associados ao caso.

Por padrão, o recurso envia a notificação por e-mail para casos de atendimento ao cliente registrados usando e-mails por usuários com a função snc_external. Seu administrador também pode configurar o recurso para casos de atendimento ao cliente registrados usando outros canais de comunicação, como web, telefone, bate-papo, social, comunidade, alerta e agente virtual.

Os artigos de conhecimento em uma notificação por e-mail de resposta automática são incluídos com base nos resultados da pesquisa contextual da descrição resumida do caso. Por padrão, os artigos que um remetente de caso visualizou nos últimos 30 dias não são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluídos. Seu administrador pode configurar a duração do último conteúdo exibido usando um ponto de extensão com script. Para obter mais informações, consulte Incluir resultados de pesquisa contextual avançada em notificações de resposta automática.

Como remetente do caso ou usuário da lista de observação, você pode determinar se receberá de resposta automática notificações definindo as preferências de notificação. Para obter mais informações, consulte Definir preferências de notificação de resposta automática.

Informações de ativação

Ative o plug-in Inteligência preditiva para Customer Service Management (com.snc.csm_ml) e habilite a propriedade **Habilitar recomendações de resposta automática** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*). Para obter mais informações, consulte Configurar notificações de resposta automática.

Fechar um caso de um artigo de conhecimento recomendado em uma notificação de resposta automática

Exiba artigos de conhecimento incluídos na notificação por e-mail enviada pelo recurso de resposta automática para um caso de atendimento ao cliente e encerre o caso em um artigo de conhecimento útil.

Antes de Iniciar
Função necessária: função snc_external ou usuários da lista de observação associados ao caso de atendimento ao cliente

Faça login no portal que contém o caso.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o recurso de resposta automática envia artigos de conhecimento como conteúdo útil para resolver um caso de atendimento ao cliente enviado por e-mail.

Procedimento
1. Abra o link do artigo de conhecimento na notificação por e-mail enviada por de resposta automática.
2. Leia o artigo de conhecimento para ver se ele resolve um caso.
3. Se o artigo de conhecimento fornecer uma solução, na seção Caso relacionado do artigo, clique em **Fechar caso**.
4. Na janela de mensagem que aparece, clique em **Fechar caso**.

Resultados
Uma mensagem informativa sobre o caso que está sendo encerrado é exibida. Se algum caso tiver sido encerrado usando um link de artigo de conhecimento acessado de uma notificação por e-mail de resposta automática, um botão **Exibir caso** aparecerá nesse artigo. Clique no botão para exibir os detalhes do caso que foi encerrado.

Definir preferências de notificação de resposta automática

Defina preferências de notificação para receber de resposta automática recomendações sobre casos de atendimento ao cliente que você enviou ou para os quais você está na lista de observação.

Antes de Iniciar
Função necessária: função snc_external ou usuários da lista de observação associados ao caso de atendimento ao cliente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que um administrador tenha configurado o recurso de resposta automática. Para obter mais informações, consulte Configurar notificações de resposta automática.

Procedimento

1. Navegue até a página do seu portal.
2. Clique no seu nome de usuário ou foto no cabeçalho do portal e clique em **Perfil**.
3. Na página Perfil do usuário, role para baixo até a seção Ações e clique em **Preferências de notificação**.
4. Na janela Preferência de notificação, marque ou desmarque a caixa de seleção **Recomendações de respondente automático de casos** para ativar ou desativar as de resposta automática notificações para você.

Como usar o Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management

O app ServiceNow® Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management habilita uma opção de retorno de chamada para os clientes quando há um longo tempo de espera para um atendente.

Para obter mais informações, consulte Retorno de chamada omnicanal .

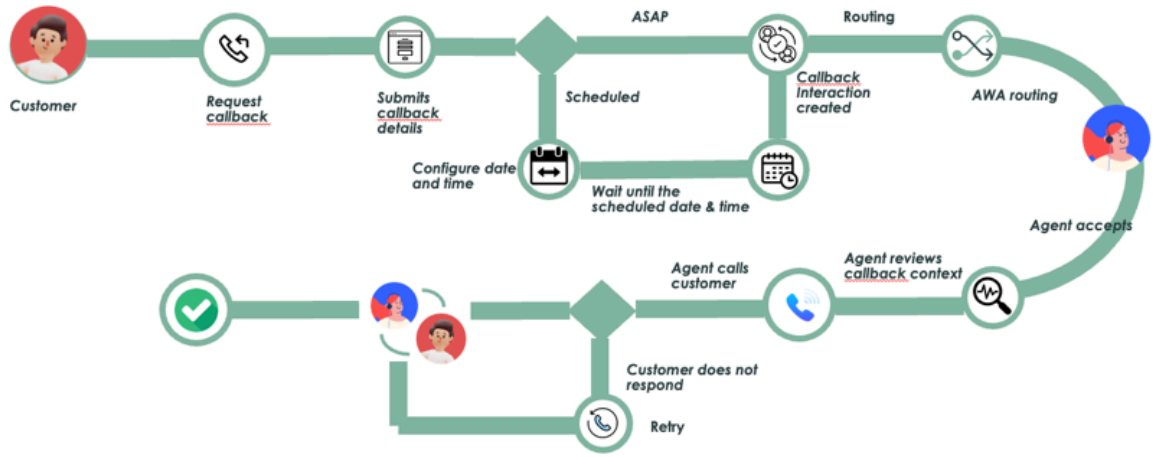
Fluxo de retorno de chamada

O fluxo de trabalho de retorno de chamada prossegue da seguinte forma:

1. Os clientes têm a opção de solicitar um retorno de chamada quando o tempo de espera estimado para falar com um agente é muito longo ou quando os agentes não estão disponíveis.
2. O cliente insere detalhes do retorno de chamada, como nome, detalhes do contato e o motivo do retorno de chamada.
3. Os clientes solicitam um retorno de chamada assim que possível ou em uma data e hora especificadas.
4. Uma interação de retorno de chamada é criada imediatamente para uma solicitação de retorno de chamada imediata ou um minuto antes da hora selecionada para uma solicitação de retorno de chamada programada.
5. A aplicação ServiceNow® Atribuição avançada de trabalho (AWA) determina a disponibilidade de agentes e cria um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível. O AWA adiciona a tarefa de retorno de chamada à fila de retorno de chamada. O agente recebe uma notificação de retorno de chamada na caixa de entrada do espaço.
6. O agente pode optar por revisar o contexto de retorno de chamada, como exibições de artigos da base de conhecimento, pesquisas e conversas Virtual Agent, antes de ligar para o cliente.
7. O agente liga para o cliente.
   - Se o cliente aceitar a chamada, a interação será marcada como concluída quando a chamada for encerrada.
   - Se o cliente não aceitar a chamada, o agente poderá tentar novamente o retorno de chamada mais tarde.
8. O agente pode decidir fechar a interação ou enfileirar o retorno de chamada novamente manualmente no espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagrama de fluxo de retorno de chamada



Solicitações de retorno de chamada

Solicitação de retorno de chamada imediato

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada imediatamente. Os clientes veem o tempo médio que o agente levará para retornar a chamada. Esta solicitação evita que eles tenham que esperar na fila para se conectar com um agente.

Como programar uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada selecionando a data e hora preferenciais. O cliente receberá uma confirmação da solicitação de retorno de chamada programada por e-mail.

Como reprogramar uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem reprogramar a solicitação de retorno de chamada escolhendo em uma lista de datas e horários futuros para solicitações de retorno de chamada.

Como cancelar uma solicitação de retorno de chamada

Os clientes podem cancelar retornos de chamada programados do canal de autoatendimento do qual solicitaram o retorno de chamada.

Canais de retorno de chamada

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada durante um bate-papo em Virtual Agent ou App de mensagens de interaçãoou no portal Atendimento ao cliente. Eles podem solicitar um retorno de chamada por telefone ou por vídeo em Zoom. Os retornos de chamada de vídeo devem ser programados, mas os retornos de chamada por telefone podem ser solicitados imediatamente ou programados.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada de um agente

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada de um agente quando o tempo de espera para falar com um agente for muito longo ou os agentes não estiverem disponíveis.

Solicitações de retorno de chamada por clientes

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada assim que possível ou em uma data e hora preferenciais de um dos seguintes canais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Virtual Agent
- Atendimento ao cliente Portal
- App de mensagens de interação

Os clientes podem solicitar um retorno de chamada imediato em um canal de voz, como telefone, ou programar um retorno de chamada de vídeo em Zoom.

Solicitações de retorno de chamada para agentes

Os agentes podem executar as seguintes ações:

- Revise o contexto da interação, como exibições de artigos da base de conhecimento, histórico de pesquisa e a conversa Virtual Agent, antes de ligar para o cliente para se familiarizar com o contexto.
- Use o botão **Clique para ligar** para fazer uma chamada de voz para um cliente assim que possível ou em uma data e hora programadas.
- Use o URL da reunião Zoom para fazer uma chamada de vídeo com um cliente em uma data e hora programadas.
- Tente novamente o retorno de chamada se o cliente não aceitar a chamada.
- Redirecione a solicitação de retorno de chamada para um agente diferente.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando Virtual Agent

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente por meio de uma conversa Virtual Agent. Você pode solicitar um retorno de chamada de voz imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Para obter mais informações sobre como configurar Retorno de chamada omnicanal, consulte Configurando Retorno de chamada omnicanal

Solicitar um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um bate-papo Virtual Agent no portal ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente para um canal de voz. Use a opção **Programar para mais tarde** para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Solicitar um retorno de chamada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Insira seu número de telefone e um motivo para solicitar o retorno de chamada.
6. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.

Tipo de retorno de chamada	Ação
Retorno de chamada de voz imediato	Selecione **Agora mesmo**.
Retorno de chamada de voz ou vídeo programado	**a.** Selecione **Programar para mais tarde**. **b.** Selecione o tipo de chamada. ▪ Para uma chamada telefônica, selecione **Voz**. ▪ Para uma chamada de vídeo, selecione **Zoom**. **c.** Selecione uma data e hora no calendário e escolha **Programar**. Os slots de data e hora indicam a disponibilidade do agente.

Resultados

- Uma solicitação de retorno de chamada foi criada.
- O bate-papo mostra os detalhes do tempo de retorno de chamada, seja o tempo estimado até que o agente telefone de volta ou a data e hora programadas definidas para o telefone ou a chamada de vídeo.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprogramar um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent

Reprograme um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent no portal ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente usuários conectados podem reprogramar retornos de chamada.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example

   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Reprogramar um retorno de chamada**.
5. Reprograme a próxima solicitação de retorno de chamada ou uma solicitação diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para reprogramar a próxima solicitação de retorno de chamada, selecione **Sim**.
- Para reprogramar uma solicitação diferente, selecione-a na lista de solicitações.

6. Escolha uma data e hora no calendário e clique em **Programar**.
   Os slots de data e hora indicam a disponibilidade do agente.

Resultados
A solicitação foi reprogramada.

Uma mensagem de confirmação é exibida no bate-papo.

Um e-mail de confirmação é enviado.

Como cancelar um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent

Cancele um retorno de chamada de um bate-papo Virtual Agent no portal ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Cancelar um retorno de chamada**.
5. Cancele a próxima solicitação de retorno de chamada ou uma solicitação diferente.
   - Para cancelar a próxima solicitação de retorno de chamada, selecione **Sim**.
   - Para cancelar uma solicitação diferente, selecione-a na lista de solicitações.
6. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultados
- A solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- O bate-papo mostra os detalhes da solicitação de retorno de chamada cancelada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente Portal

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente usando o Atendimento ao cliente Portal. Você pode solicitar um retorno de chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Solicitar um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente para um canal de voz. Use a opção **Ligue mais tarde** para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento
1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos**.
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Na seção **Ações**, selecione **Solicitar retorno de chamada**.
5. Na janela pop-up Solicitar um retorno de chamada, insira seu nome, número de telefone, tipo de problema e descrição.
6. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.

Tipo de retorno de chamada	Ação
Retorno de chamada de voz imediato	Selecione **Ligue para mim agora**.
Retorno de chamada de voz ou vídeo programado	**a.** Selecione **Ligue para mim mais tarde**. **b.** Selecione o tipo de chamada. ▪ Para uma chamada telefônica, selecione **Voz**. ▪ Para uma chamada de vídeo, selecione **Zoom**. **c.** Selecione uma data e hora no calendário. Os slots de data e hora indicam a disponibilidade do agente.

7. Selecione **Enviar**.

Resultados
- Uma solicitação de retorno de chamada foi criada.
- Os detalhes da solicitação de retorno de chamada estão disponíveis na guia Retorno de chamada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprogramar um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Reprograme um retorno de chamada de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode reprogramar uma solicitação de retorno de chamada para receber uma chamada telefônica ou de vídeo de um agente.

Procedimento
1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos**.
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Na guia **Retornos de chamada**, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja reprogramar.
5. Selecione **Reprogramar**.
6. Escolha uma data e hora no calendário.
   Os slots de data e hora indicam a disponibilidade do agente.
7. Selecione **Enviar**.

Resultados
- A solicitação de retorno de chamada foi reprogramada.
- A janela pop-up mostra os detalhes do retorno de chamada reprogramado.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancelar um retorno de chamada usando o Atendimento ao cliente ou o Portal de atendimento ao consumidor

Cancele um retorno de chamada de um agente usando o Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Procedimento
1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`
2. Selecione **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione **Meus casos**.
3. Selecione o caso para o qual você precisa de suporte.
4. Na guia **Retornos de chamada**, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja cancelar.
5. Selecione **Cancelar**.
6. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- A solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- Os detalhes da solicitação de retorno de chamada cancelada estão disponíveis na guia **Retornos de chamada**.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Como cliente, você pode solicitar um retorno de chamada de um agente de atendimento ao cliente usando App de mensagens de interação. Você pode solicitar um retorno de chamada imediato ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo que pode ser reprogramado ou cancelado.

Solicitar um retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Solicite um retorno de chamada de voz imediato ou programe um retorno de chamada de voz ou vídeo de um agente usando App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode solicitar um retorno de chamada imediato somente em um canal de voz. Use a opção **Ligue mais tarde** para solicitar uma chamada de vídeo.

Procedimento

1. Em App de mensagens de interação, selecione o cartão **Solicitar um retorno de chamada**.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione **Solicitar um retorno de chamada**.
3. Insira seu nome, número de telefone, tipo de problema e descrição.
4. Selecione se deseja receber um retorno de chamada de voz imediato de um agente ou programar um retorno de chamada de voz ou vídeo para mais tarde.

Tipo de retorno de chamada	Ação
Retorno de chamada de voz imediato	Selecione **Ligue para mim agora**.
Retorno de chamada de voz ou vídeo programado	**a.** Selecione **Ligue para mim mais tarde**. **b.** Selecione o tipo de chamada. ▪ Para uma chamada telefônica, selecione **Voz**. ▪ Para uma chamada de vídeo, selecione **Zoom**. **c.** Selecione uma data e hora no calendário. Os slots de data e hora indicam a disponibilidade do agente.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

- Uma solicitação de retorno de chamada foi criada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Reprogramar um retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Reprograme um retorno de chamada de um agente usando App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em App de mensagens de interação, selecione o cartão **Solicitar um retorno de chamada**.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja reprogramar.
3. Selecione **Reprogramar**.
4. Escolha uma data e hora no calendário.
   Os slots de data e hora indicam a disponibilidade do agente.
5. Selecione **Enviar**.

Resultados

- A solicitação de retorno de chamada foi reprogramada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Cancelar um retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Cancele um retorno de chamada de um agente usando App de mensagens de interação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em App de mensagens de interação, selecione o cartão **Solicitar um retorno de chamada**.
2. Na página Solicitações de retorno de chamada, selecione a solicitação de retorno de chamada que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelar** .
4. Confirme o cancelamento na mensagem de confirmação.

Resultados

- Uma solicitação de retorno de chamada foi cancelada.
- Um e-mail de confirmação é enviado.

Atender a uma solicitação de retorno de chamada de um cliente

Como agente de atendimento ao cliente, ligue de volta para um cliente imediatamente ou na data e hora solicitadas pelo cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo do tipo de solicitação, você pode ligar para o cliente pelo telefone ou pelo Zoom.

Se o retorno de chamada for solicitado no Portal Atendimento ao cliente ou Atendimento ao cliente, você pode examinar o problema do cliente passando pelo bate-papo, casos relacionados, pesquisas na base de conhecimento e histórico para se familiarizar com o contexto antes de fazer a chamada.

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Quando uma solicitação de interação chegar, aceite-a na sua caixa de entrada.
   O cartão de interação mostra as seguintes informações:
   - O tipo de retorno de chamada e o número de interação
   - O nome do cliente
   - O tipo de problema
3. Ligue de volta para o cliente no canal solicitado.

Tipo de chamada	Ação
Voz	Selecione o botão **Clique para ligar** ao lado do número de telefone para fazer uma chamada de voz.
Vídeo	Use o URL da reunião para fazer uma chamada de vídeo em Zoom.

   Se o cliente não aceitar a chamada:

   - Tente novamente o retorno de chamada mais tarde clicando em **Tentar Retorno de Chamada**.

     O número de novas tentativas foi atualizado.

   - Se necessário, atribua a tarefa de retorno de chamada a outro agente selecionando **Reenfileirar retorno de chamada** no menu **Mais ações**.
4. Encerrar a chamada.
   - O estado da interação muda para **Encerrado concluído**.
   - Se você tiver a função notify_view, poderá ver os participantes da reunião por vídeo na guia **Participantes de vídeo**.
   - A gravação e a transcrição da reunião são anexadas à interação. As transcrições inseridas não são analisadas pelo sentimento.
5. Se o problema for resolvido, feche a tarefa de retorno de chamada selecionando **Fechar retorno de chamada**.

Usando Interação por e-mail para Customer Service Management

Interação por e-mail para CSM A aplicação permite que os agentes criem interações a partir de e-mails de clientes, ajudando-os a resolver consultas simples de clientes por meio dessas interações. Eles podem criar um caso a partir de uma interação quando uma investigação adicional for necessária para resolver a consulta do cliente. Esse processo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fornece clareza do esforço necessário para a admissão de consultas do cliente e a investigação real necessária para a resolução da consulta.

A aplicação Interação por e-mail para CSM oferece vários benefícios principais:

- Simplifica as operações ajudando a impedir a criação de casos duplicados ou desnecessários.
- Experiência consistente para agentes em todos os canais, modelando e-mails também como uma interação, como canais de voz, bate-papo e mensagens.
- A clareza do esforço necessário para a admissão de problemas do cliente, representada por interações.
- A clareza do esforço necessário para investigação e resolução, representada por casos.

Roteamento e atribuição de uma interação de e-mail a agentes

Encaminhe e atribua interações de e-mail aos agentes apropriados com base em regras e critérios predefinidos.

Quando os agentes aceitam interações de e-mail roteadas pelo Advanced Work Assignment (AWA), o estado da interação muda de Novo para Trabalho em andamento e é atribuído ao agente.

Para obter informações sobre a configuração necessária para rotear e atribuir interações de e-mail, consulte Configurar interações de e-mail de rota do Advanced Work Assignment.

Como alternativa, os agentes podem atribuir as interações de e-mail manualmente.

Atribuir uma interação manualmente

Atribua manualmente uma interação que está no estado Novo a você ou a outro agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager ou sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O botão **Atribuir a mim** só ficará visível se a interação estiver no estado Novo e o campo **Atribuído a** estiver vazio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação.
5. Atribua a interação de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Atribua a interação a si mesmo	Selecione**Atribuir a mim**. O campo Atribuído a é preenchido com o nome do agente e o estado muda para Trabalho em andamento.
Atribuir a interação a outro agente	Selecione um agente no campo**Atribuído a**e selecione **Salvar**.

Tradução automática

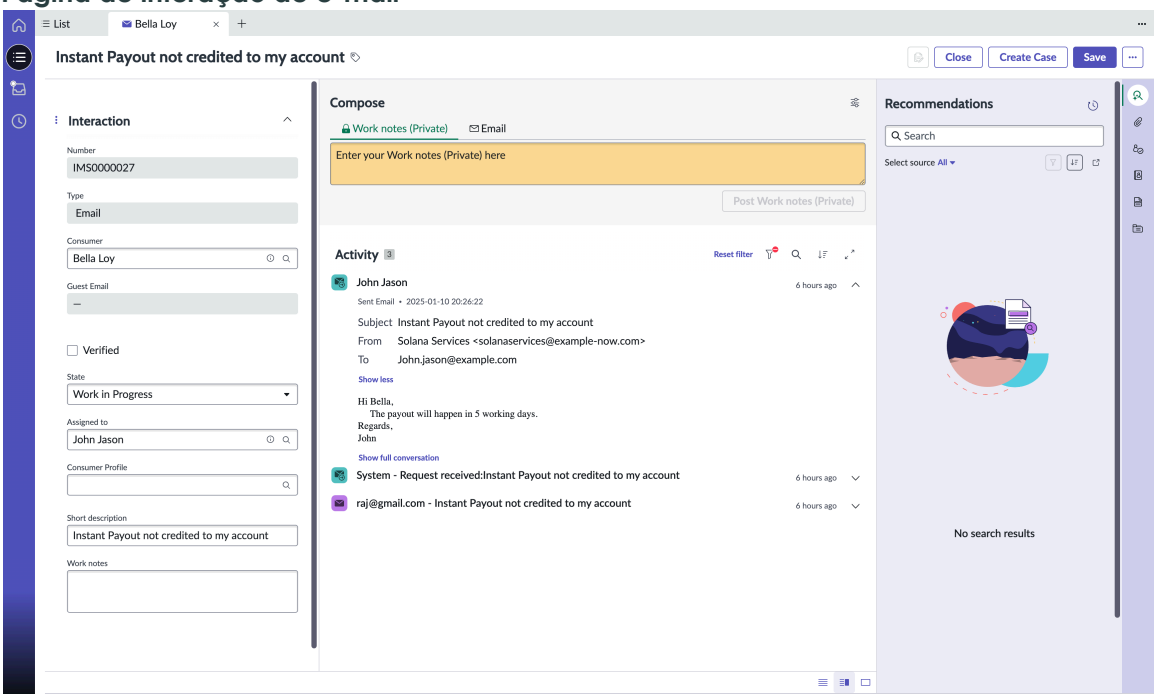
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a página de interação de e-mail

A página de interação de e-mail permite que os agentes exibam e-mails de entrada e saída, anexos, anotações de trabalho e outras informações relacionadas em um local. Os agentes podem revisar e responder a e-mails com eficiência, ajudando a resolver as consultas dos clientes em tempo hábil.

A página de interação por e-mail consiste em várias seções.

Página de interação de e-mail



Principais recursos da página de interação por e-mail:

- Gerencie e envie respostas de e-mail para os clientes de um único local.
- Filtros simplificados para manter o foco na comunicação por e-mail.
- Exiba a conversa por e-mail entre o cliente e o agente no Fluxo de atividades que fornece contexto completo.

A página de interação por e-mail consiste em três seções: Formulário de interação, Compor e Fluxo de atividades e painel lateral contextual.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Número	Número de interação criado automaticamente.
Tipo	Tipo de interação com o cliente, que é **E-mail**.
Conta	Nome da empresa do contato do cliente. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	Nome do contato do cliente.
Consumidor	Nome do consumidor.
E-mail do convidado	ID do e-mail do usuário convidado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Interação

Campo	Descrição
Verificado	Opção que marca o registro como verificado ou validado.
Estado	Estado atual da interação. Para obter mais informações, consulte Estados de interação .
Atribuído a	Nome do usuário atribuído.
Perfil do consumidor	Informações sobre o consumidor.
Descrição resumida	Breve descrição do problema do cliente.
Anotações de trabalho	Informações sobre a interação e o trabalho que está sendo feito para resolver o problema do cliente.

Compor e Fluxo de atividades

Aplicação	Descrição
Anotações de trabalho	Anotações internas documentadas para referência do agente. Essas anotações ficam visíveis somente para os agentes e não para o cliente. Quando uma anotação de trabalho é criada, ela aparece no Fluxo de atividades. Para obter mais informações sobre anotações de trabalho, consulte Compor uma anotação de trabalho para uso interno.
E-mail	Escreva e envie e-mails sem sair do registro. Para obter mais informações, consulte Compor uma resposta de e-mail.
Filtros	Permite filtrar e-mails, anotações de trabalho e mudanças de campo na interação.
Atividade	O fluxo de atividades permite que os agentes exibam as conversas por e-mail entre o agente e o cliente. Para obter mais informações, consulte Como usar o fluxo de atividades em uma interação de e-mail.

Aplicações no painel lateral contextual

Aplicação	Descrição
Ações recomendadas	Exibe as próximas etapas mais relevantes com base no contexto atual. Para obter mais informações, consulte Usando a aplicação Ações recomendadas.
Anexos	Exibe arquivos e documentos associados ao registro ou interação atual.
Verificação do consumidor	Confirma a identidade ou os detalhes do consumidor envolvido na interação. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e verificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações no painel lateral contextual

Aplicação	Descrição
Verificação de contato	Confirma a identidade ou os detalhes do contato envolvido na interação. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e verificar.
Modelo de resposta	Exibe o modelo de resposta necessário para responder ao cliente. Para obter mais informações, consulte Use um modelo de resposta para compor um e-mail ou uma anotação de trabalho.
Listas relacionadas	Exibe itens associados, como e-mails, tarefas, artigos de conhecimento e casos em aberto vinculados à interação atual. • Interações de e-mail relacionadas: lista as interações de e-mail vinculadas à interação atual. • E-mails: exibe todos os e-mails associados à interação. • E-mails de rascunho: encontre e-mails que estão sendo rascunhados e ainda não foram enviados. • Tarefas relacionadas: lista todos os casos criados a partir da interação. • Artigos de conhecimento relacionados: exibe artigos de conhecimento relevantes que podem fornecer mais informações relacionadas à interação. • Casos em aberto: mostra todos os casos em aberto relacionados ao consumidor ou contato.

Ações de IU

Aplicação	Descrição
Criar Caso	Habilita a criação de um novo caso a partir da interação.
Encerrar	Encerra a interação de e-mail.
Salvar	Salve as atualizações feitas na interação por e-mail.
Registro Associado	Habilita a associação dos casos existentes à interação atual.
Atribuir a mim	Atribui a interação ao agente atual. **Nota:** Atribuir a mim está visível somente em interações no estado Novo e com o campo Atribuído a vazio.

Como interagir com o cliente usando a interação por e-mail

O envolvimento com os clientes por meio de interação por e-mail envolve a verificação dos detalhes do cliente, bem como a criação e atualização de registros de consumidor ou contato. Também inclui a exibição de e-mails anteriores no Fluxo **de atividades**. Os agentes podem compor respostas de e-mail usando modelos de e-mail e resposta, adicionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

anotações de trabalho internas e rastrear o histórico de atividades para obter melhor contexto.

Os agentes são notificados sobre as respostas de e-mail recebidas dos clientes na guia **Em andamento** ( ) no Espaço do agente. Este recurso permite que os agentes exibam e respondam às consultas do cliente.

Para obter mais informações, consulte Exibir notificações sobre resposta de e-mail.

Verificar um contato, consumidor ou usuário convidado

Pesquisar usuários e gerenciar suas informações. Como agente, você pode encontrar as informações do consumidor e de contato em um registro de interação, revisar e verificar as informações e atualizar o registro de interação. Se o cliente for um usuário convidado sem um registro de consumidor ou contato existente, você poderá criar um registro capturando as informações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione o ícone de verificação do consumidor ( ) ou o ícone de verificação de contato ( ).

   Nota: Para obter mais informações, consulte Pesquisar e verificar.

6. Pesquise um consumidor ou contato inserindo o nome, número de telefone, endereço de e-mail ou número de registro da pessoa.
7. Selecione o resultado desejado na lista.
   Esta ação exibe informações sobre o consumidor ou contato selecionado em um cartão de verificação.
8. Confirme o consumidor ou contato selecionado selecionando **Verificar**.
   Quando você executa esta ação, ocorre o seguinte:
   - Os campos **Conta** e **Consumidor** ou **Contato**são preenchidos no registro de interação.
   - A caixa de seleção **Verificado** está habilitada.
9. Selecione **Salvar**para salvar o registro de interação e atualizar as listas relacionadas.

Criar um registro de consumidor ou contato

Crie um consumidor ou contato a partir do recurso Pesquisar e verificar no painel lateral contextual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente, você pode usar o recurso Pesquisar e verificar para pesquisar consumidores e contatos. Depois de verificar as informações de um cliente, você pode preencher essas informações no registro de interação.

Se você não conseguir encontrar um consumidor ou contato ou se o cliente for um convidado, poderá criar um registro para esse cliente usando o recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione o ícone de verificação do consumidor ( ) ou o ícone de verificação de contato ( ).
6. Insira nome, número de telefone, endereço de e-mail ou número de registro para pesquisar um consumidor ou contato.
7. Se você não conseguir localizar o consumidor ou contato e optar por criar um registro, selecione **Criar consumidor** ou **Criar contato**.
   O sistema exibe o formulário Criar consumidor ou Criar contato no painel lateral contextual.
8. Adicione informações aos campos no formulário e selecione **Criar**.

Resultados

O sistema executa estas ações:

- Salva o registro do consumidor ou do contato.
- Cria e exibe o cartão do consumidor ou do contato.
- Adiciona as informações ao registro de interação.

Como usar o fluxo de atividades em uma interação de e-mail

Exiba uma conversa por e-mail entre um agente e um cliente no Fluxo de atividades da interação por e-mail. O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os clientes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em uma interação. O fluxo de atividades é atualizado quando um e-mail é enviado ou recebido ou quando uma anotação de trabalho é publicada.

Os agentes podem executar as tarefas relacionadas à interação por e-mail no Fluxo de atividades.

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent.

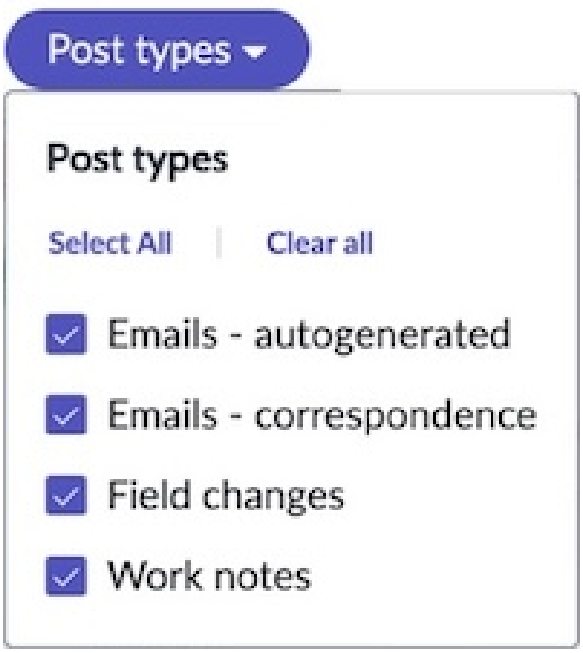
Ações que os agentes podem executar no Fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Exibir e-mails, anotações de trabalho e mudanças de campo associadas à interação por e-mail	A atividade na interação mostra e-mails e anotações de trabalho por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

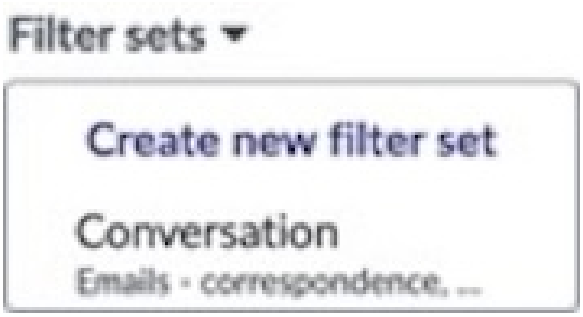
Ações que os agentes podem executar no Fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
Adicionar anotações de trabalho	Na seção Compor: **1.** Selecione Anotações de trabalho. **2.** Adicione as informações ao campo de texto. **3.** Selecione **Anotações pós-trabalho**. A publicação é adicionada ao Fluxo de atividades.
Compor e-mails	Envie e-mails do Fluxo de atividades sem sair da exibição de interação. Na seção Compor: **1.** Selecione a guia **E-mail**. Um rascunho de e-mail é aberto. **2.** Escreva seu e-mail. **3.** Selecione **Enviar e-mail**. O e-mail é adicionado à seção Atividade.
Filtrar publicações	Selecione o ícone de filtro ( ) na parte superior da seção Atividade para exibir as opções de filtro: • Tipos de publicação: selecione os tipos de publicação a serem exibidos, como e-mails, anotações de trabalho ou mudanças de campo. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações que os agentes podem executar no Fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	• Mudanças de campo: selecione campos específicos para exibir informações em publicações somente para esses campos. • Sinalizado: exibe publicações que foram sinalizadas como importantes. • Conjuntos de filtros: selecione um conjunto de filtros para filtrar os itens com base nos critérios definidos ou selecione **Criar filtro** para criar um filtro. 
Pesquisar	Selecione o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar uma mensagem.
Classificar publicações	Selecione o ícone Classificar ( ) para classificar publicações da mais recente para a mais antiga ou da mais antiga para a mais recente.
Expandir e recolher publicações	Selecione o ícone Expandir todas as publicações de atividades ( ) para exibir detalhes adicionais nas publicações ou selecione o ícone Recolher todas as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações que os agentes podem executar no Fluxo de atividades

Tarefa	Descrição
	publicações de atividades ( ) para voltar ao estado anterior.

Redigir um e-mail ou uma anotação de trabalho

Use a seção Compor na interação por e-mail para rascunhar e-mails, criar anotações de trabalho internas ou rascunhar respostas de e-mail usando modelos de resposta.

Compor uma resposta de e-mail

Use a seção de composição para redigir uma resposta de e-mail para os clientes, abordando suas consultas ou fornecendo as informações necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. Na seção Compor, selecione **E-mail**.
   Os campos **Para** e **Assunto** são preenchidos automaticamente com os detalhes relevantes.
6. Insira o conteúdo do e-mail.

   Nota: Selecionar o ícone Mais ações ( ) na seção E-mail exibe o histórico de atividades de e-mail, permitindo que você exiba e-mails anteriores relacionados à interação de e-mail.

7. Selecione **Enviar e-mail**.

Resultados

Como agente, você elaborou com sucesso uma resposta de e-mail adequada para o cliente.

Use um modelo de resposta para compor um e-mail ou uma anotação de trabalho

Use modelos de resposta para acessar mensagens predefinidas e compor e-mails. Os agentes podem copiar o conteúdo de um modelo e adicioná-lo a um e-mail para economizar tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent com a função sn_templated_snip.template_snippet_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel lateral contextual fornece acesso a modelos de resposta que podem ajudá-lo a compor uma resposta de e-mail com eficiência. Selecionar o ícone do modelo de resposta ( ) mostra mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione o ícone Modelo de resposta ( ).
6. No painel lateral Modelos de resposta, pesquise um modelo.
7. Selecione um modelo e escolha **Copiar para área de transferência**.
8. Cole o texto do modelo no campo **Anotações de trabalho** ou no campo **E-mail**.

Compor uma anotação de trabalho para uso interno

Redija uma anotação de trabalho para documentar informações importantes para referência interna. As informações devem ser claras, concisas e relevantes. Esta anotação de trabalho não é compartilhada com os clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A anotação de trabalho fica visível exclusivamente para o agente e permanece privada para o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. Na seção Compor, selecione **Anotações de trabalho**.
6. Insira o conteúdo relevante.
7. Selecione **Anotações pós-trabalho**.

Resultados
A anotação de trabalho é publicada no Fluxo **de atividades** da interação por e-mail.

Exibir notificações sobre resposta de e-mail

Exiba notificações sobre respostas de e-mail que são recebidas do cliente na conversa de e-mail em andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone da guia contínua ( ).
   Uma lista de interações de e-mail em andamento é exibida.
3. Selecione a interação de e-mail relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O registro de interação exibe as respostas de e-mail mais recentes.

Fechar uma interação de e-mail

Feche a interação por e-mail depois que o cliente aceitar a resolução. A interação por e-mail também é encerrada automaticamente devido à inatividade do cliente.

Fechar uma interação por e-mail depois que o cliente aceitar uma resolução

Encerre uma interação por e-mail depois de receber a confirmação da resolução do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. Selecione **Fechar**.

Resultados
A interação por e-mail é encerrada e marcada como Encerrada e concluída.

Encerrando uma interação de e-mail devido à inatividade do cliente

Uma interação por e-mail é encerrada automaticamente quando não há resposta do cliente dentro de um determinado período. Por padrão, o período de inatividade é definido com um valor de cinco dias.

Se um consumidor, contato ou usuário convidado não responder em cinco dias, a interação por e-mail será encerrada automaticamente. Qualquer e-mail subsequente do cliente cria uma interação de e-mail. Para obter mais informações sobre como configurar a propriedade do período de inatividade, consulte Propriedades do sistema para configurar Interação por e-mail.

Quando um cliente responde após uma interação de e-mail encerrada, uma nova interação de e-mail é criada e vinculada à interação encerrada.

Criação de um caso a partir de uma interação de e-mail

Crie um caso a partir de uma interação de e-mail de entrada quando a consulta do cliente exigir investigação adicional. O caso e a interação estão vinculados entre si. Todos os detalhes de comunicação e caso são facilmente acessíveis para resoluções mais eficientes.

Depois que um caso é criado a partir de uma interação por e-mail, a interação por e-mail é fechada automaticamente.

Quando um caso é criado, o envio de um e-mail para o cliente cria uma interação de saída. Esta interação de e-mail de saída é somente para fins de emissão de relatórios e nenhum e-mail está vinculado a ela.

Fechar o caso também encerra a interação de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um caso

Crie um caso a partir de uma interação de e-mail de entrada para garantir que os problemas sejam abordados e encaminhados para resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer_agent ou sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um caso a partir de uma interação de entrada, o sistema vincula a interação ao caso. Todas as comunicações futuras relacionadas ao caso são armazenadas no caso.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. Selecione **Criar caso**.
   O sistema abre um novo formulário de caso, preenchendo automaticamente o campo Contato ou Consumidor e definindo o canal como E-mail. O sistema preenche a Descrição Resumida com o assunto do e-mail.
6. Insira os detalhes do caso.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
O processo gera um caso a partir de um e-mail, vinculando-os para comunicação futura. Para obter mais informações, consulte Como acessar casos associados e e-mails de interação.

Associar um caso existente a uma interação por e-mail

Evite a criação de casos duplicados associando um caso existente a uma interação por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. Na seção superior, selecione o ícone Mais ações ( ).
6. Selecione **Associar registro**.
   A guia **Criar novo registro relacionado à interação** é exibida.
7. Selecione o número do caso na lista suspensa Tarefa.
   Você pode selecionar o ícone de pesquisa ( ) para exibir informações adicionais sobre a tarefa.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
A interação por e-mail foi vinculada a um caso existente e é exibida na seção Tarefas relacionadas.

Como acessar casos associados e e-mails de interação

Acesse o caso associado a partir da interação por e-mail e vice-versa. Na interação por e-mail, os agentes podem exibir o caso vinculado para obter contexto adicional. Enquanto estiverem no caso, eles podem acessar todas as interações de e-mail relacionadas. Essa navegação fluida ajuda os agentes a gerenciar os problemas do cliente com mais eficiência.

Acessar um caso a partir de uma interação por e-mail

Exiba o caso vinculado para obter contexto adicional sobre a interação por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Interações, selecione **Minhas interações**.
4. Abra uma interação de e-mail.
5. No painel lateral contextual, selecione **Listas relacionadas**.
6. Na seção Listas relacionadas, selecione **Tarefas relacionadas**.

Resultados
Todos os casos associados a uma interação de e-mail e seus detalhes são exibidos.

Acessar uma interação de e-mail de um caso

Exiba a interação de e-mail vinculada para acessar todas as informações relacionadas ao caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na seção Casos, selecione **Meus casos**.
4. Abra um caso.
5. Selecione a guia **Interações**.

Resultados
Todas as interações de e-mail associadas ao caso e seus detalhes são mostradas.

Como usar o Portal de atendimento ao cliente

Pesquise informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sua atividade no Portal de serviços do Customer Service Management geralmente começa na página inicial do. As organizações geralmente personalizam suas páginas principais, e os usuários conectados geralmente veem informações diferentes dos usuários que não estão conectados.

Nota: Se houver indisponibilidades ativas para sua base de instalação, elas serão exibidas na página inicial.

Nota: Uma nova experiência do Portal de atendimento ao cliente está disponível no Portal de negócios. Para obter detalhes, consulte Como usar o Portal de negócios.

Na página inicial do Portal de atendimento ao cliente, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial do Portal de atendimento ao cliente para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	Clicar em **Conhecimento** no cabeçalho ou na página principal leva você para a página inicial de Conhecimento. Você pode pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais vistos.
Solicitações	Exibe todas as suas solicitações. Você também pode solicitar itens e serviços do catálogo.
Minhas listas	Lista todos os seus casos.
Caso	Fornece acesso a todos os casos e links rápidos para criar um caso de produto ou pedido.
Suporte	Navegue até compromissos, contatos, ordens de serviço, base de instalação e outros links rápidos. A exibição de lista dos itens-base de instalação fornece detalhes relacionados a clientes, como conta e contato.
Notificação	Exibe notificações enviadas para casos resolvidos, casos que aguardam informações, publicações e aprovações.
Tours	Veja um tour para obter orientações adicionais sobre como a aplicação Customer Service Management funciona. Seu administrador determina se os tours aparecem nas páginas.
Bate-Papo Dinâmico	Clique em **Bate-papo ao vivo** para conversar com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes não estiverem disponíveis.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Permite que você pesquise. Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pergunte à Comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade, onde você pode fazer perguntas e obter respostas rapidamente, conectar-se com pessoas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de atendimento ao cliente para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
	que compartilham conhecimentos semelhantes e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para fazer uma solicitação ou relatar um problema abrindo um caso.
Solicitar algo	Solicite itens e serviços do catálogo.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais vistos.
Artigos em destaque	Veja o conteúdo da Comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Exiba os artigos de conhecimento mais úteis com base na contagem de uso dos artigos.
Os seguintes componentes estarão disponíveis se você tiver instalado a aplicação Comunidades:	
Discussão resolvida recentemente	Exibir uma lista de discussões resolvidas recentemente.
Blog da comunidade recente	Exibir uma lista de blogs da comunidade publicados recentemente.
Conteúdo em destaque da comunidade	Exibir uma lista de conteúdo da comunidade em destaque.

Nota: Você pode exibir os metadados de cada entrada nos widgets, como o número de exibições, o número de dias a partir da publicação do artigo ou recurso e a classificação do artigo.

Gerenciar contatos no portal do cliente

Crie e atualize contatos de clientes, atribua funções a contatos e habilite ou desabilite logins de contato no portal do cliente.

Criar um contato do cliente

Use o item do catálogo **Criar contato** para criar um contato a partir do portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao selecionar o item do catálogo **Criar contato**, você pode adicionar os detalhes de um contato e criar o registro do contato. Depois de salvar o registro, você pode executar as seguintes ações, dependendo da sua função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuários com sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin podem atualizar o ID de usuário do contato e habilitar ou desabilitar notificações.
- Usuários com a função de administrador podem definir uma senha para o contato e exigir que o contato redefina a senha.

Nota: Essas ações estão disponíveis enquanto você cria o registro do contato.

Procedimento

1. Clique em **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do portal.
2. Na lista Categorias, clique em **Serviços** e no item do catálogo **Criar contato** para exibir o formulário Criar contato.
3. Preencha os campos no formulário Criar contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente.
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o contato e atualiza o formulário Contato.
5. Opcional: Atualize as informações nos campos a seguir.

Campos de contato adicionais

Campo	Descrição
Notificação	Habilite ou desabilite notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir este formato: *firstname.lastname*

6. Opcional: Com a função de administrador, você pode atualizar as informações de senha do contato.

Informações de senha de contato

Campo	Descrição
Senha	Defina uma senha para o contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
A senha precisa ser redefinida	Requer que o contato redefina a senha ao fazer login no portal.

7. Clique em **Salvar** para atualizar o registro.

Atualizar informações de contato de um usuário

Atualize as informações de contato de um usuário no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Clique em **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Faça as mudanças desejadas nos campos do formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário para o local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilite ou desabilite notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato *`firstname.lastname`*.

4. Clique em **Salvar**.

Habilitar ou desabilitar o login de um contato

Habilite ou desabilite o login de um contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecionar **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Na lista Ações, selecione um dos links a seguir.

Escolha	Descrição
Desabilitar login	Desabilita o login para este contato. Quando o login está desabilitado, o contato não pode acessar o portal do cliente. Este link será exibido se o login estiver habilitado.
Habilitar login	Habilita o login para este contato. Este link será exibido se o login estiver desabilitado.

Atribuir uma função de usuário a um contato

Atribua uma ou mais funções de usuário a um contato do portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a janela pop-up Editar função para gerenciar as funções de um contato. Os contatos devem ter pelo menos uma função de usuário atribuída. Se não houver funções na coluna **Selecionada** na janela pop-up, você não poderá atualizar o registro.

Nota: As funções disponíveis na janela pop-up Editar função são configuradas usando a propriedade **sn_customerservice.contact_role_assignment**.

Procedimento

1. Clique em **Suporte** > **Contatos** no cabeçalho do portal.
2. Selecione um contato na lista Contatos.
3. Na lista Ações, clique no link **Editar funções**.
4. Na janela pop-up Editar função, selecione uma função na coluna **Disponível** e mova-a para a coluna **Selecionada**.
5. Clique em **Atualizar** na janela pop-up Editar função.

   Nota: Se não houver funções na coluna **Selecionada**, o sistema exibirá uma mensagem de erro e a coluna será redefinida para exibir as funções atribuídas originalmente.

6. Clique em **Salvar** no formulário Contato.

Gerenciar solicitações de registro de clientes

Usuários com a função de administrador de cliente podem aprovar ou rejeitar solicitações de registro que os clientes enviam do Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar uma solicitação de registro com um código de registro válido

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviado do Portal de atendimento ao cliente com um código de registro válido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal do cliente.
2. Clique em **Aprovações**.
   A lista Aprovações exibe solicitações de registro com estes estados: **Solicitado** e **Não é mais necessário**.
3. Clique em uma solicitação na lista de Aprovações com um estado **Solicitado**.
4. Se desejar, adicione **Comentários** a esta solicitação.
5. Clique em **Aprovar**.
   Uma conta de usuário é criada e um e-mail é enviado para o endereço de e-mail do contato com um ID de usuário e senha temporária. O usuário também é atribuído a estas funções: sn_esm_user e snc_external.

Aprovar uma solicitação de registro com um código de registro inválido

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente com um código de registro inválido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Registros de Contatos Pendentes**.
2. Selecione uma solicitação de registro com um estado **Pendente**.
3. Selecione uma **Conta** para o solicitante.
4. Clique em **Atualizar**.
   A solicitação de registro é enviada ao administrador do cliente da conta atribuída.

Rejeitar uma solicitação de registro

Rejeitar uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal do cliente.
2. Clique em **Minhas aprovações**.
3. Clique em uma solicitação na lista de Aprovações com um estado **Solicitado**.
4. Clique em **Rejeitar**.
   Um e-mail sobre a rejeição é enviado para o endereço de e-mail do solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir um contato a um ativo do portal do cliente

Usuários com a função de administrador de cliente podem atribuir contatos a um ativo do portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Faça login no portal do cliente.
2. Selecionar **Suporte** > **Ativos** no menu de cabeçalho do portal.
3. Selecione o ativo desejado.
4. Selecione **Novo** na lista relacionada **Contatos de ativos**.
   Um novo formulário de contato de ativo será exibido. O campo **Ativo** exibe o ativo selecionado e é somente leitura.
5. Selecione um **Contato**.
   Os contatos disponíveis para seleção são os contatos da conta do ativo.
6. Selecione **Enviar**.
   O contato é adicionado à lista relacionada **Contatos de ativos**.

Pesquisar informações usando o portal do cliente

Use o recurso de pesquisa no portal do cliente para encontrar informações sobre uma pergunta ou um problema.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O portal tem um recurso de pesquisa que você pode usar para pesquisar informações em vários repositórios. Insira um termo de pesquisa no campo **Pesquisar** e clique em **Pesquisar** para exibir uma lista de artigos relacionados.

Procedimento

1. Insira um termo de pesquisa no campo **Pesquisar**.
2. Clique em **Pesquisar**.
   Uma lista de artigos relacionados ao termo de pesquisa é exibida.
3. Clique em um link para exibir um artigo.

Pesquisar a Base de Conhecimento

Use o portal do cliente para pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos populares da base de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O portal de atendimento ao cliente inclui um link para a base de conhecimento que você pode usar para pesquisar informações, ler e classificar artigos e enviar feedback. Neste link, o portal exibe uma lista de artigos populares da base de conhecimento. Se as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações necessárias não estiverem incluídas nesta lista, você poderá pesquisar na base de conhecimento as informações desejadas.

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Conhecimento**.
   A página de conhecimento exibe uma categoria separada para cada um dos produtos comprados por este cliente. Também exibe listas de artigos por:
   - Conteúdo em destaque
   - Mais útil
   - Mais visto
3. Siga um destes procedimentos,

Opção	Descrição
Clique em um produto para exibir informações mais específicas	Exibe uma lista de categorias à esquerda e artigos à direita. Clique em uma categoria para detalhar ainda mais.
Clique em um link de uma das listas	Exibe o artigo.
Digite um tópico no campo **Pesquisar** e pressione a tecla Enter	Exibe uma lista de artigos relacionados. Clique em um link para exibir o artigo desejado.

Pesquisar a comunidade de atendimento ao cliente

Use o portal de atendimento ao cliente para pesquisar o site da comunidade ou exibir uma lista de tópicos de discussão recentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Pergunte à comunidade**.
   Isso abre a página Fazer uma pergunta.
3. Insira uma pergunta no campo **Título**.
4. Selecione uma base de conhecimento no campo **Base de conhecimento**.
5. Se desejar, selecione uma categoria no campo **Categoria**.
6. Se desejar, adicione um ou mais marcadores à sua pergunta no campo **Marcadores**.
7. Clique em **Publicar pergunta**.
   A pergunta aparece na página de resultados da pesquisa na categoria **Perguntas**.

Desviar casos com conhecimento e conteúdo da comunidade

Permita que os clientes pesquisem informações na base de conhecimento e na comunidade e encontrem soluções para seus problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_customer ou sn_customerservice_consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Caso do Portal de serviços exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo Assunto. Esses resultados de pesquisa fornecem soluções direcionadas aos clientes. Os clientes podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o cliente poderá visualizar o conteúdo.

Nota: Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, perguntas e blogs resolvidos da comunidade e artigos fixados.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços do Customer Service Management e, em seguida, **Tudo** > **Suporte** > **Novos Casos**.
2. Clique em **Caso de produto** ou **Caso de pedido**.
3. Comece a digitar no campo **Assunto**.

   Se houver resultados de pesquisa correspondentes, eles serão exibidos no widget **Resultados de pesquisa relacionados**.

   Nota: Se a pesquisa integrada tiver sido habilitada, os resultados serão exibidos em linha no formulário Caso em uma seção **Resultados de conhecimento** e serão somente leitura.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Clique em um dos links de conteúdo no widget **Resultados da pesquisa relacionada** para inserir o conteúdo diretamente.
   - Clique em um dos links de conteúdo na seção **de resultados de conhecimento** incorporado para abrir o conteúdo em linha como somente leitura.
5. Opcional: Clique em **Isso ajudou** para marcar o conteúdo como útil para resolver o caso associado.
6. Clique em **Enviar**.

Exibir informações de ativos no Portal de atendimento ao cliente

Exibir uma lista de ativos da conta do usuário atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Clique em **Suporte** > **Ativos** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de ativos que pertencem à conta do usuário atual, incluindo o nome e o número de série do ativo e a categoria do modelo de produto e a conta à qual ele pertence.
2. Clique em uma das opções a seguir para exibir mais informações.

Opção	Descrição
Nome de exibição	Exibe as informações do ativo.
Conta	Exibe as informações da conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Categoria do modelo	Exibe as informações do modelo de produto para este ativo.

3. Clique no botão Voltar para retornar à lista de ativos.

Exibir ou atualizar informações de contato do cliente

Exiba ou atualize suas informações de contato no portal do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal do cliente.
2. Selecionar **suporte** > **Contato**.
3. Selecione o contato necessário.
4. Faça as mudanças desejadas nos campos do formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário para o local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilite ou desabilite notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato *`firstname.lastname`*.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Preferências de notificação do cliente

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail.

As preferências de notificação por e-mail são definidas para controlar as notificações por e-mail que são enviadas ao cliente quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Abre um caso para um cliente
- Comentários sobre o caso de um cliente
- Fornece uma resolução para o caso de um cliente
- Encerra o caso de um cliente

Definir preferências de notificação por e-mail

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail que são enviadas quando os agentes de atendimento ao cliente executam ações diferentes nos casos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter recebido pelo menos um e-mail do caso para definir as preferências de notificação por e-mail.

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique no seu nome de usuário ou na foto no cabeçalho do portal para exibir as informações de perfil do usuário.
3. Clique no link relacionado **Preferências de notificação** para exibir o formulário Preferências de notificação.

   Nota: O link **Preferências de notificação** só fica disponível após o recebimento do primeiro e-mail do caso.

4. Habilite ou desabilite as seguintes notificações por e-mail para o seu endereço de e-mail primário.
   As notificações estão disponíveis com base nas ações realizadas pelos agentes de atendimento ao cliente no caso.
   - Caso encerrado para o cliente
   - Caso comentado para o cliente
   - Caso escalado para o cliente
   - Caso atribuído a um novo grupo
   - Caso aberto para o cliente
   - Caso resolvido para o cliente

Mude sua senha diretamente no Portal de atendimento ao cliente

Mude sua senha diretamente no Portal de atendimento ao cliente. Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no Portal de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse a página do Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csm.
   Por exemplo, https://example.com/csm.
2. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal.
3. Clique em **Perfil** para exibir as informações de perfil do usuário.
4. Clique em **Mudar senha** em **Segurança**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha Atual	A senha atual. Este campo é preenchido automaticamente.
Nova senha	A nova senha, que deve atender aos seguintes requisitos: ◦ Ter no mínimo oito caracteres ◦ Incluir pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ◦ Incluir pelo menos um número
Confirmar Senha	A nova senha.

6. Clique em **Mudar**.

Autorregistro de contato do cliente

O recurso de registro automático permite que novos contatos de clientes enviem solicitações de registro por meio do portal do cliente.

Um contato do cliente pode enviar uma solicitação de registro usando um código de registro válido. A solicitação é enviada ao administrador do cliente dessa conta para aprovação. Se uma conta tiver vários administradores de cliente, todos eles receberão a solicitação de registro, mas apenas uma aprovação será necessária. Depois que a solicitação é enviada, ela passa por um processo de aprovação e é aceita ou rejeitada. Se aceito, uma nova conta será criada e o contato do cliente receberá um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login no portal pela primeira vez, o contato do cliente é solicitado a mudar a senha temporária. Se rejeitado, o contato do cliente receberá uma notificação por e-mail.

Nota: Se uma solicitação for enviada com um código de registro incorreto, será exibida uma mensagem de notificação `Código de registro inválido`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de autorregistro de contato do cliente

O administrador cria um código de registro exclusivo para cada conta e o armazena no campo **Código de registro** no formulário Conta. Depois que o código é criado, os administradores do cliente podem distribuir o código para os clientes conforme necessário.

Informações relacionadas

Exemplo: o processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha

Como enviar uma solicitação de registro automático

Envie uma solicitação de registro no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal do cliente.
2. Solicite um login selecionando **Registrar** no cabeçalho do portal.
3. Preencha seu **Nome**, **Sobrenome**, **E-mail comercial**e **Código de registro**.
4. Habilite a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade.
   Selecione os links para acessar mais informações sobre essas políticas.
5. Habilite a caixa de seleção Código de segurança, conclua a validação de CAPTCHA e selecione **Verificar**.
   A aplicação Atendimento ao cliente usa o serviço re-CAPTCHA do Google.
6. Selecione **Enviar**.
   Você retornou à página de login do portal.

   Se você inseriu um código de registro válido, verá esta mensagem: “Sua solicitação foi enviada e está com revisão pendente. Você recebe um e-mail quando sua solicitação é processada".

   Se o código estiver incorreto, você verá esta mensagem: "Código de registro incorreto".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar uma redefinição de senha

Se você esquecer sua senha, poderá solicitar uma nova senha na tela de login do portal do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal do cliente.
2. Clique no link **redefinir sua senha aqui**.
3. Insira seu **Nome de usuário** e **Endereço de e-mail**.
4. Clique em **Redefinir senha**.
5. Crie uma nova senha antes de continuar.
6. Insira a nova senha no campo **Senha**.
7. Insira a nova senha novamente no campo **Validar senha**.
8. Clique em **Enviar**.

Faça login no Portal de atendimento ao cliente pela primeira vez

Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até a página de login do Portal de atendimento ao cliente.
2. Insira seu ID de usuário em **Nome de usuário**.
3. Insira sua senha temporária no campo **Senha**.
4. Selecione **Login**.
   Você será solicitado a alterar sua senha.
5. Insira sua senha temporária no campo **Senha atual**.
6. Insira sua nova senha no campo **Nova senha**.
7. Insira novamente a nova senha no campo **Confirmar nova senha**.
8. Selecione **Enviar**.

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista de produtos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para sua conta e gerenciar seus serviços usando catálogos de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir uma lista de produtos ou serviços que foram vendidos para sua conta. Você também pode exibir todos os casos criados no produto e todos os contratos e direitos ativos do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C está instalado, os contatos podem acessar a lista de produtos vendidos pertencentes aos consumidores da conta.

Um direito estará ativo se:

- A data de término não está no passado ou não tem data de término.
- O contrato ao qual ele está vinculado também está ativo.

Um contrato está ativo se:

- Seu estado está definido como ativo
- Ele está vinculado a um produto com um direito ativo.

Você pode modificar o widget **Direitos ativos** para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Se os itens do catálogo de produtos tiverem sido configurados em sua instância, você poderá usar o widget **Catálogos de serviços** para exibir catálogos de serviços sensíveis ao contexto com base nos serviços em que você está inscrito. Estenda seus serviços usando catálogos de serviço e solicite itens adicionais nos serviços em que você se inscreveu.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Atendimento ao cliente.
2. Clique em **Suporte** > **Produtos** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de produtos ou serviços vendidos para sua conta.
3. Clique em um produto para exibir os detalhes e todos os casos criados no produto nos últimos 30 dias.
4. Exibir todos os contratos e direitos ativos do produto vendido.
5. Opcional: Você também pode criar um caso diretamente a partir dos detalhes do produto.
6. Opcional: Exiba todos os itens do catálogo associados aos produtos vendidos e solicite serviços adicionais, conforme necessário.

Criar um caso de produto a partir do Portal de atendimento ao cliente

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em um produto no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Procedimento

1. Acesse o Portal de atendimento ao cliente acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csm.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Caso** > **Criar Caso de Produto**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota: Dependendo da sua função, talvez você não veja os campos **Conta** e **Contato**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual o caso está sendo criado.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor deste caso. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C está instalado. Depois que Conta for selecionada, somente os consumidores pertencentes à conta serão exibidos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo**, este campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associado estiverem disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ◦ 1 - Crítica ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderada ◦ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente. **Nota:** Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal. os resultados são exibidos na lista **Conteúdo relacionado**.
Descrição	Uma descrição detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota: Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para portais Customer Service Management e está inativa por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Resultados
O caso é criado, atribuído a um número de caso e adicionado à lista de casos do criador. Para exibir esta lista, selecione a guia **Minhas listas** no cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente e selecione **Todos os casos** no painel esquerdo.

Bate-papo com um agente no Portal de atendimento ao cliente

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do Portal de atendimento ao cliente para resolver problemas rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone de bate-papo ( ) no Portal de atendimento ao cliente para iniciar uma conversa.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
2. Opcional: Para falar com uma pessoa em vez de um Virtual Agent, selecione e, em seguida, **entre em contato com o suporte**.
3. Quando terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa**.

O que Fazer Depois
Se o agente criar um novo caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no portal do cliente selecionando **Meus casos** e exibindo a lista de casos.

Obter ajuda para usar conversas do Virtual Agent

As conversas de chatbot Atendimento ao cliente Virtual Agent predefinidas ajudam os clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento, como obter ajuda com um produto ou verificar o status de um caso. Use o NLU predefinido com os tópicos do chatbot do Virtual Agent para permitir que o chatbot avalie a intenção do usuário e forneça a melhor resposta com base no contexto da conversa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Se você for um usuário anônimo que não está conectado à aplicação, poderá obter ajuda inserindo palavras-chave para um problema e optar por ser transferido para um atendente.

Um usuário com uma função proxy_contact também pode verificar o status do caso de um cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas do bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa. Se você tiver uma pergunta ou um problema com um produto ou pedido existente, o agente virtual pesquisará a palavra-chave e exibirá artigos de conhecimento relevantes que podem ajudar a resolver o problema. Se não houver artigos relevantes, ele criará um caso.
ServiceNow O NLU permite a descoberta dos tópicos do chatbot com base nas palavras-chave inseridas no bate-papo ou na intenção do usuário e corresponde a uma entidade com a entrada do usuário. Se houver uma correspondência, ele também disponibilizará a entidade para o tópico.

Procedimento

1. Navegue até o portal do Customer Service Management.
2. Selecione **Bate-papo**.
   Você pode selecionar **Mostrar tudo** para exibir todos os tópicos disponíveis ou inserir palavras-chave para restringir os resultados a tópicos relevantes.
3. Se você for um usuário conectado, insira palavras-chave para obter ajuda em um caso, um problema ou um pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um NLU estiver habilitado, ele orientará você no tópico correto com base no enunciado.
- Se um NLU não estiver habilitado, ele exibirá tópicos com base na correspondência das palavras-chave inseridas. Você pode fazer uma seleção a partir de todos os tópicos disponíveis exibidos.

Nota: Entre em contato com o administrador para determinar se os tópicos estão habilitados para NLU.

4. Uso

Para	Siga estas etapas
Verificar o status de um caso	**a.** Inicie a verificação do status do caso. ▪ Se você estiver usando a conversa do Virtual Agent sem habilitar o NLU, selecione **Verificar status do caso**. ▪ Se você estiver usando NLU na conversa do Virtual Agent, insira um enunciado para verificar o status de um caso. **Nota:** Se você fornecer um número de caso, serão apresentados os detalhes do caso. **b.** Selecione um caso na lista de casos para o qual você deseja obter ajuda. **c.** Quando as informações do caso são exibidas, você pode fazer o seguinte: ▪ Adicionar um comentário ▪ Anexar uma imagem ▪ Verificar outro caso ▪ Entre em contato com um agente.
Obter ajuda com um produto	Insira uma palavra-chave para o seu problema. O chatbot retorna uma lista de artigos de conhecimento relacionados para ajudar a resolver seu problema. Se não houver artigos correspondentes associados à descrição, um caso será criado automaticamente com as seguintes informações: ◦ Número de identificação do caso ◦ Descrição resumida ◦ Estado ◦ Prioridade Realize uma das seguintes ações adicionais: ◦ Atualizar o produto e o ativo ◦ Adicionar um comentário ◦ Anexar uma imagem ◦ Entre em contato com um agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Siga estas etapas
Obter ajuda com um pedido	**a.** Comece a verificar o status do seu pedido. ▪ Se você estiver usando a conversa do Virtual Agent sem habilitar o NLU, selecione **Obter ajuda com o pedido**. ▪ Se você estiver usando o NLU na conversa do Virtual Agent, insira um enunciado para obter ajuda em um pedido. **Nota:** Se você fornecer um número de pedido, serão apresentados os detalhes do pedido. **b.** Selecione um pedido na lista de pedidos para o qual você deseja obter ajuda. **c.** Realize uma das seguintes ações adicionais: ▪ Adicionar um comentário ▪ Anexar uma imagem ▪ Entre em contato com um agente
Obter ajuda	Se você for um usuário anônimo que não está conectado à aplicação, insira palavras-chave para o seu problema. O chatbot retorna uma lista de artigos de conhecimento relacionados que se tornaram públicos. Se não houver artigos correspondentes que ajudem a resolver o problema, você poderá optar por ser transferido para um atendente.
Enviar Solicitação	**a.** Comece a enviar sua solicitação para um dos itens do catálogo. ▪ Se você estiver usando a conversa do Virtual Agent sem habilitar o NLU, selecione **Mostrar tudo** e, em seguida, **Enviar uma solicitação**. ▪ Se você estiver usando NLU na conversa do Virtual Agent, insira um enunciado. Por exemplo, abra uma solicitação que identifica uma intenção NLU associada. **b.** Selecione o item do catálogo. O bloco de tópicos Pesquisar item do catálogo pesquisa o item do catálogo e exibe um link com base em sua pesquisa. Para obter mais informações sobre o item do catálogo de pesquisa, consulte ITSM Virtual Agent **Nota:** Onde quer que o tópico seja aberto, os registros são exibidos no mesmo portal. **c.** Selecione o link exibido e saia do agente virtual se você não tiver mais nenhuma solicitação.
Criar Caso	Cria um caso a partir do Virtual Agent. Você precisa dos seguintes campos para criar um caso: ◦ short_description (obrigatório) ◦ descrição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Siga estas etapas
	◦ account_sys_id ◦ contato_sys_id ◦ consumidor_sys_id Os valores dos campos podem estar vazios. Se os campos conta, contato e consumidor estiverem vazios, os detalhes do usuário conectado serão preenchidos. O bloco de tópico retorna a variável case_sys_id do bloco de tópico.
Atualizar Caso	Atualiza um caso do Virtual Agent. Você precisa dos dois campos a seguir para atualizar um caso: ◦ case_sys_id (obrigatório) - deve ser um ID de caso válido. Se o ID for válido, as quatro opções a seguir serão exibidas: ▪ As informações de Adicionar produto serão exibidas somente se enable_product_update estiver definido como verdadeiro. ▪ Adicionar um comentário ▪ Anexar uma imagem ▪ Cancelar ◦ enable_product_update — Se definido como verdadeiro, a opção Adicionar informações do produto será exibida. Ele atualiza as informações do ativo e do modelo. O bloco de tópicos retorna a variável case_sys_id
Registrar uma reclamação	Selecione esta opção para criar um caso de reclamação no Virtual Agent. Forneça uma breve descrição da reclamação e revise os resultados da pesquisa contextual. Se os resultados não fornecerem uma resposta, insira as seguintes informações para criar um caso: ◦ Tipo de reclamação ◦ Produto ou local ◦ Categoria e subcategoria (se aplicável)(◦ Data ◦ Detalhes da reclamação ◦ Resolução esperada Depois que o caso for criado, você poderá adicionar um comentário ou adicionar anexos. **Nota:** Esta opção está disponível com a aplicação Case Playbook for Complaints.
Solicitar um retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes não estiverem disponíveis.

5. Para sair de uma conversa de bate-papo, selecione **Concluído**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Exibir ou modificar um caso no Portal de atendimento ao cliente

Exiba ou modifique as informações em um caso de atendimento ao cliente selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo da função do usuário atual, a lista de casos exibe:

- Casos criados pelo usuário atual (sn_customerservice.customer)
- Casos relacionados à conta do usuário atual (sn_customerservice.customer_admin)
- Casos relacionados à conta do usuário atual, bem como às contas de parceiros (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Procedimento

1. Clique em **Caso** > **Todos os Casos** no cabeçalho do portal.
   Os casos são ordenados na lista com o atualizado mais recentemente na parte superior.
2. Clique no número do caso desejado para abrir o formulário Caso.
3. Faça as mudanças necessárias no campo **Comentários adicionais**.
   Todos os outros campos do formulário são somente leitura.
4. Clique em **Atualizar**.

Exibir uma publicação no Portal de atendimento ao cliente

Exiba os detalhes de uma publicação no Portal de atendimento ao cliente e baixe todos os anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O link **Publicações** no portal de atendimento ao cliente exibe uma lista de publicações atuais classificadas por número de publicação.

Nota: Depois que uma publicação atinge a data de expiração, ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Suporte** > **Publicações** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, pesquise a lista Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista.
4. Clique no nome de uma publicação para abrir.
5. Se a publicação tiver anexos, selecione os anexos para download na janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Feche a janela pop-up.
7. Clique na seta de retorno na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Como concluir uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente

Depois de aceitar uma solução proposta para um caso, conclua uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar solução** no formulário do caso, uma pesquisa de satisfação é exibida no portal. O cliente tem a opção de concluir ou ignorar a pesquisa. Qualquer uma das opções retorna o cliente para a lista de casos no portal de autoatendimento.

Para concluir a pesquisa:

Procedimento

1. Responda a cada uma das perguntas da pesquisa.
2. Clique em **Enviar**.

Solicitar um item ou serviço do Portal de atendimento ao cliente

Navegue pelo catálogo e crie uma solicitação nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clientes e consumidores podem fazer solicitações nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor. Administradores de clientes, parceiros e gerentes de caso também podem fazer solicitações.

Nota: Criar uma solicitação dos portais de atendimento ao cliente e consumidor requer a ativação do plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador do sistema forneça aos clientes externos acesso para solicitar registros.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos para criar uma solicitação:
   - Clique no link **Solicitar algo** na página principal do portal.
   - Clique em **Solicitações** > **Solicite algo** no cabeçalho do menu do portal.
2. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis.
3. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema processa a solicitação, cria a solicitação e quaisquer outros registros relacionados e exibe os detalhes no widget Registros relacionados na página de exibição do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir registros de caso dos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor

Exiba registros de caso, como solicitações, mudanças ou problemas, nos portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um caso tiver um ou mais registros relacionados, um widget de Registros relacionados será exibido na página de exibição de casos que lista esses registros.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente ou consumidor.
2. Clique em **Minhas listas** no cabeçalho do portal e selecione um caso.
   Você pode usar o filtro **Minhas listas** para restringir a lista de registros antes de selecionar um caso.
3. No widget Registros relacionados, clique em um registro para exibir seus detalhes.
4. Opcional: Para registros de solicitação, expanda o campo **Fase** para exibir mais detalhes sobre o processo de solicitação.
5. Clique no **X** no canto superior para fechar a janela de detalhes.

Fechar um caso no Portal de atendimento ao cliente

Clientes e consumidores podem fechar casos nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso está disponível para o Portal de atendimento ao cliente (B2B) para casos de produto e pedido e para o Portal de atendimento ao consumidor (B2C).
O botão **Fechar caso** não está disponível para casos nos estados **Resolvido** ou **Encerrado**.

Procedimento

1. Clique em **Casos** no cabeçalho do portal para abrir a lista de casos.
2. Abra o caso desejado.
3. Na seção Ações, clique em **Fechar caso**.
4. Na janela pop-up de confirmação, clique em **Fechar caso**.
   Quando um caso é encerrado no portal:
   - O status do caso na seção Detalhes do caso é atualizado para **Encerrado**.

     Nota: Você não pode adicionar comentários depois que o caso é encerrado. Você só pode exibir os comentários anteriores no fluxo de atividades.

   - Os comentários adicionais do caso e as anotações de resolução são atualizados com **Encerrado pelo cliente**.
   - O código de resolução de caso está definido como **Resolvido pelo cliente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma mensagem na parte superior do portal confirma que o caso foi encerrado.
- O sistema exibe uma pesquisa de satisfação do cliente.

5. Preencha a pesquisa de satisfação do cliente.
   Você também pode optar por ignorar a pesquisa. Qualquer uma das opções retorna você para a lista de casos no portal.

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Exiba uma lista de bases de instalação para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e quais produtos ou serviços são executados nelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir todos os casos e o status do serviço dos últimos 30 dias, bem como todas as indisponibilidades ativas, passadas e planejadas. Você também pode exibir quaisquer direitos ativos para a base de instalação. Um direito está ativo quando sua data de término não está no passado ou não tem data de término. Se estiver vinculado a um contrato, o contrato também deverá estar ativo.

Nota: Quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C é instalado, os contatos podem acessar a lista de itens-base de instalação pertencentes aos consumidores da conta.

Nota: Você pode modificar o widget **Direitos ativos** para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Procedimento
1. Navegue até o Portal de atendimento ao cliente.
2. Clique em **Suporte** > **Base de instalação** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.
3. Selecione uma base de instalação para exibir os detalhes, incluindo casos criados na base de instalação nos últimos 30 dias, direitos ativos, bem como o status do serviço e o histórico de indisponibilidade.
4. Opcional: Você também pode criar um caso diretamente a partir dos detalhes da base de instalação.

Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Crie um caso relacionado a uma pergunta ou problema em sua base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A base de instalação permite que você rastreie quais instâncias foram provisionadas para sua conta e os produtos e serviços executados nelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Atendimento ao cliente.
2. Selecione **Criar caso para base de instalação**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme necessário.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Produto	O produto vendido sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Prioridade	A prioridade atribuída: ◦ 1 — Crítico ◦ 2 — Alto ◦ 3 — Moderado ◦ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Descrição	Uma descrição mais detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota: Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para portais Customer Service Management e está inativa por padrão.

4. Selecione **Enviar**.
   O caso é criado, atribuído a um número de caso e adicionado à lista de casos do usuário. Selecione **Meus casos** na parte superior do portal do cliente para exibir a lista de casos.

Aprovar uma solicitação, solicitação de mudança ou solicitação de registro

Usuários com a função snc_external podem exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma solicitação ou solicitação de mudança pode exigir a aprovação de outro funcionário da mesma organização.

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente, clique em **Notificação** > **Exibir todas as notificações**.
2. Clique em um registro na seção Aprovações da página Notificações.
   O sistema exibe uma exibição somente leitura do formulário de aprovação de registro. Para solicitações que incluem um ou mais itens, esses itens aparecem em uma lista recolhível na parte inferior do formulário de solicitação.
3. Opcional: Clique em um item solicitado na parte inferior do formulário de solicitação para exibir os detalhes em uma janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Aprovar**.
   O sistema faz as seguintes atualizações:
   - O status do registro está definido como **Aprovado**.
   - O status do registro é exibido após o número do registro no widget Registros relacionados no formulário Caso.
   - O status do registro é adicionado ao formulário Caso.
     - Se o registro for aprovado pelo administrador do cliente ou se o cliente aprovar automaticamente a solicitação, a mudança no status será adicionada ao campo **Comentários adicionais**.
     - Para outros aprovadores, a mudança no status é adicionada ao campo **Anotações de trabalho**.
   - O registro de aprovação é atualizado na tabela Aprovação.

Exibir o status de uma solicitação, solicitação de mudança ou solicitação de registro

Usuários com a função snc_external podem visualizar o status das solicitações e solicitações de mudança no Portal de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_external

Procedimento

1. No cabeçalho do Portal de atendimento ao cliente, clique em **Minhas listas**.
2. No filtro Minhas listas, clique em **Meus casos**.
3. Clique em um caso na lista Casos.
4. Exiba o status do registro após o número do registro no widget Registros relacionados.

Painel de uso do Portal do cliente

O painel Uso do Portal do cliente permite que você entenda o uso de portais pelo usuário, apresentando uma contagem agregada de sessões criadas a cada mês.

Essas sessões não representam usuários individuais. Por exemplo, se um usuário acessar o portal em dois dias diferentes, isso contará como duas sessões separadas. Para obter mais informações sobre como uma sessão agregada é contada, consulte Cálculo de uso do portal. Você pode acessar o painel navegando até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painéis**. Na página do painel, pesquise Painel de uso do Portal do cliente.

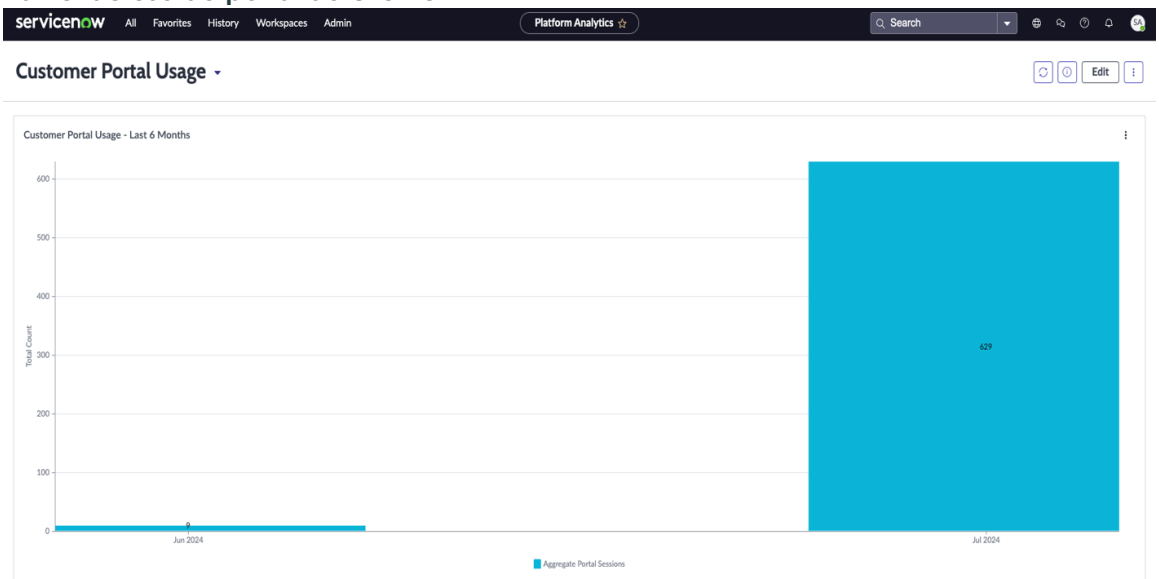
Para acessar informações mais detalhadas, coloque o mouse sobre qualquer um dos relatórios gráficos. Esses gráficos podem ser salvos como arquivos PNG ou JPEG, permitindo que você os adicione a e-mails ou os inclua em suas apresentações. Além disso, todos os gráficos podem ser atualizados para exibir os dados atuais. Um exemplo do layout do painel é mostrado na imagem a seguir.

Nota: A guia de uso do Portal do cliente está disponível quando o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) está ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de uso do portal do cliente



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador: • Pode editar os dados • Pode exibir o painel	administrador

Definições necessárias para o painel Uso do Portal do cliente

Definições	Descrição
DEFN1003689	Obtenha todas as contagens de sessões do portal de convidados para ontem. Frequência: Diariamente
DEFN1003690	Obtenha todas as contagens de sessões do portal de bots de ontem. Frequência: Diariamente
DEFN1003691	Obtenha todas as contagens de sessões do portal do usuário externo para ontem. Frequência: Diariamente
DEFN1003724	Obtenha sessões agregadas do portal externo cobráveis do último mês. Frequência: Mensal

Tradução automática

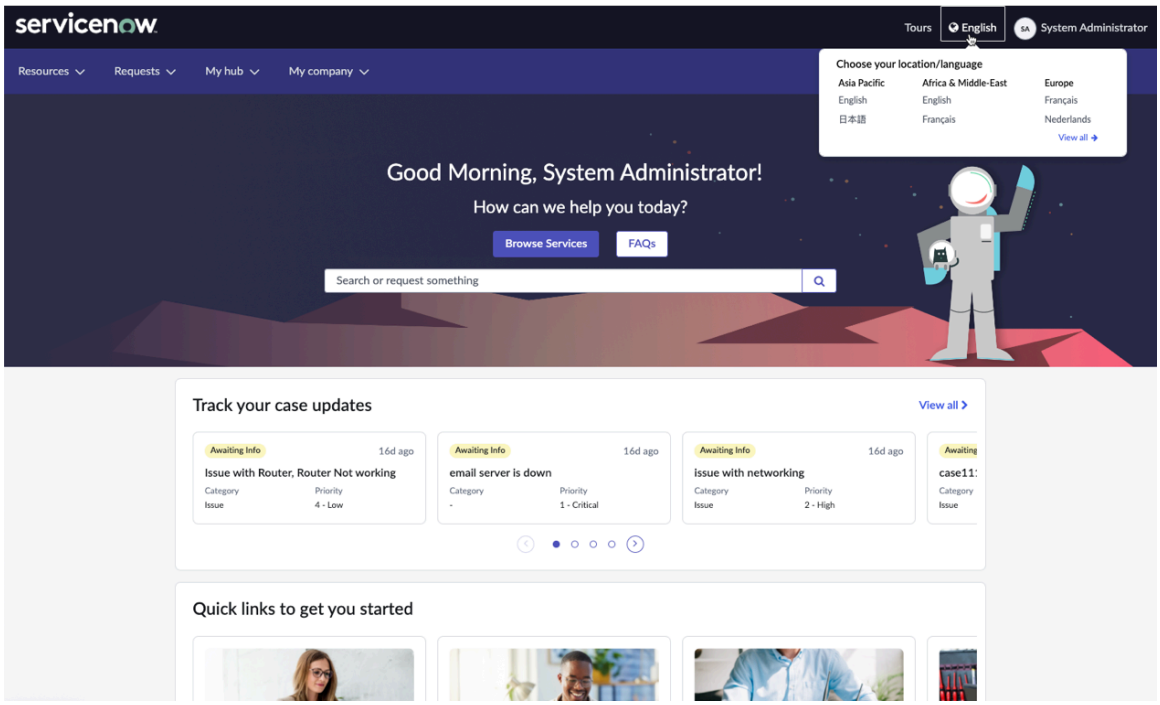
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar seleção de idioma para usuários convidados

O widget do seletor de idioma permite que usuários convidados e usuários não autenticados selecionem, exibam e atualizem o conteúdo em seu idioma preferencial.

Quando um usuário seleciona um idioma preferencial, o conteúdo do portal é recarregado no idioma selecionado. O widget é habilitado por padrão no Portal de conhecimento, no portal do Customer Service Management e no portal de Atendimento ao consumidor. Os usuários podem mapear seus idiomas com regiões para exibir todos os idiomas disponíveis na forma de um pop-up na mesma tela. O widget aparecerá somente se um idioma diferente do inglês estiver ativo na instância.

Widget do seletor de idioma



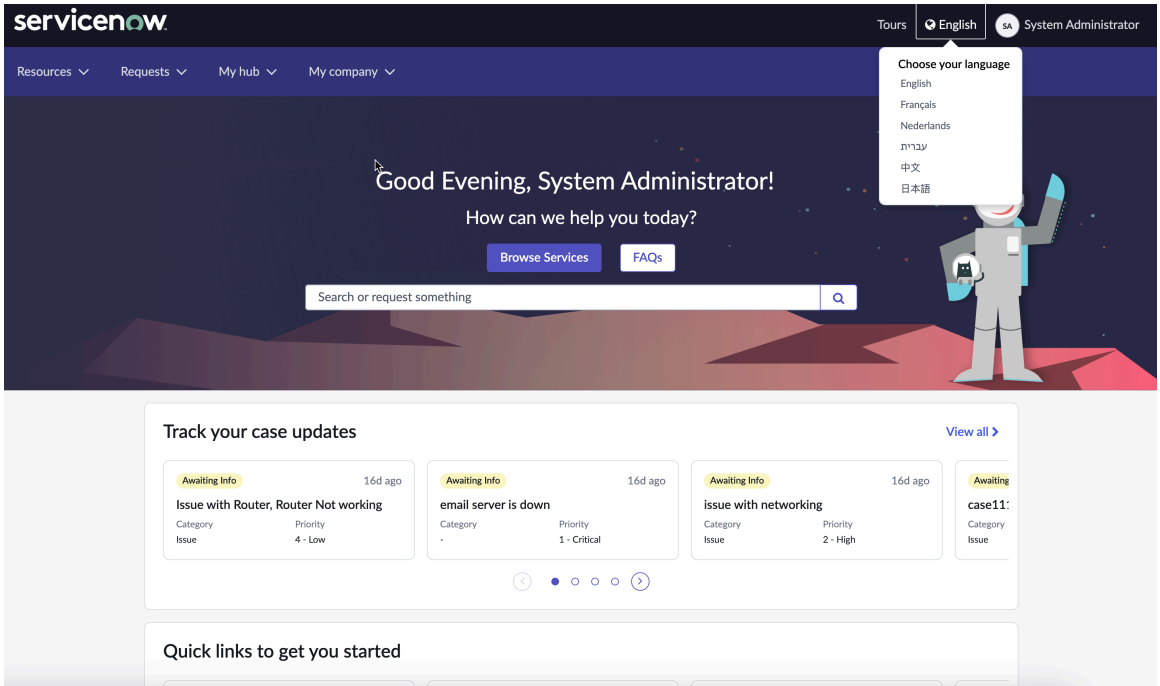
Se os idiomas não estiverem agrupados, os usuários poderão exibir todos os idiomas disponíveis como uma experiência de tela inteira.

Nota: O modo de tela inteira está disponível na exibição móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência de seleção de idioma sem agrupamento por regiões



Informações relacionadas

- Habilitar widget do seletor de idioma
- Propriedades Portal de serviços
- Criar regiões para seleção de idioma em portais

Como usar o Portal de negócios

Pesquise informações sobre uma pergunta ou um problema ou solicite assistência de um agente de atendimento ao cliente.

Sua atividade no Portal de negócios geralmente começa na página inicial. Tem widgets configuráveis para exibir informações.

Na página inicial do Portal de negócios, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial do Portal de negócios para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Pesquisar serviços	Navegue pelos tópicos e solicite serviços.
Perguntas frequentes	Obtenha respostas rápidas para perguntas comuns.
Recursos	Navegue até as páginas Conhecimento, Publicaçõesou Perguntas frequentes.
Solicitações	Envie uma solicitação ou visualize as solicitações enviadas.
Meu hub	Gerencie produtos e instale itens-base.
Minha empresa	Crie ou gerencie contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de negócios para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Notificação	Exibe notificações enviadas para casos resolvidos, casos que aguardam informações, publicações e aprovações.
Tours	Veja um tour para obter orientações adicionais sobre como a aplicação Customer Service Management funciona. Seu administrador determina se os tours aparecem ou não nas páginas.
Bate-Papo Dinâmico	Bate-papo com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes não estiverem disponíveis.
Menu do perfil	Exiba seu perfil ou faça logout.
Pesquisar	Permite que você pesquise. Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Acompanhar as atualizações do seu caso	Exibir atualizações sobre o seu caso.
Pesquisar tópicos	Navegue pelos tópicos para explorar nossos serviços e recursos.
Links rápidos para começar	Exibir links para artigos de conhecimento, catálogos e links externos.
Artigos mais populares	Exibir uma lista dos artigos mais vistos.
Serviços mais populares	Solicite itens e serviços do catálogo.
Rodapé	Contém links importantes, informações de contato e detalhes jurídicos para facilitar o acesso.

Tradução automática

Gerenciar contatos do Portal de negócios

Crie e atualize contatos de clientes, atribua funções a contatos e habilite ou desabilite o login de contato no portal de negócios.

Criar um contato do cliente

Use o item do catálogo **Criar contato** para criar um contato do cliente a partir do portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao selecionar o item do catálogo **Criar contato**, você pode adicionar os detalhes de um contato e criar o registro do contato. Depois de salvar o registro, você pode executar as seguintes ações, dependendo da sua função.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuários com sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin podem atualizar o ID de usuário do contato e habilitar ou desabilitar notificações.
- Usuários com a função de administrador podem definir uma senha para o contato e exigir que o contato redefina a senha.

Nota: Essas ações estão disponíveis enquanto você cria o registro do contato.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Criar um contato** no cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos no formulário Criar contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente.
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.

4. Selecione **Enviar**.
   O sistema cria o contato e atualiza o formulário Contato.
5. Opcional: Atualize as informações nos campos a seguir.

Campos de contato adicionais

Campo	Descrição
Notificação	Habilite ou desabilite notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir este formato: *firstname.lastname*

6. Opcional: Com a função de administrador, você pode atualizar as informações de senha do contato.

Informações de senha de contato

Campo	Descrição
Senha	Defina uma senha para o contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
A senha precisa ser redefinida	Requer que os contatos redefinam suas senhas ao fazerem login no portal.

7. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Atualizar informações de contato de um usuário

Atualize as informações de contato de um usuário no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Gerenciar contatos**.
3. Selecione o contato desejado na lista Contatos.
4. Selecione **Editar detalhes**.
5. Faça as mudanças desejadas no formulário Contato.

Formulário de contato

Campo	Descrição
Nome	O nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do cliente.
Título	O cargo do cliente.
Idioma	O idioma preferencial do cliente.
Fuso horário	O fuso horário para o local deste cliente.
Conta	A conta do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do cliente
Telefone comercial	O telefone comercial do cliente.
Telefone celular	O telefone celular do cliente.
Notificação	Habilite ou desabilite notificações para este cliente.
ID do usuário	Um identificador exclusivo para este usuário. O ID do usuário deve seguir o formato *`firstname.lastname`*.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Habilitar ou desabilitar o login de um contato

Habilite ou desabilite o login de um contato do portal de negócios para controlar o acesso do usuário ao portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Procedimento
1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Gerenciar contatos** no cabeçalho do portal.
3. Selecione um contato na lista Contatos.
4. Na lista Ações, selecione um dos links a seguir, conforme necessário.

Escolha	Descrição
Desabilitar login	Desabilita o login para este contato. Quando o login está inativo, o contato não pode acessar o portal de negócios. Este link será exibido se o login estiver habilitado.
Habilitar login	Habilita o login para este contato. Este link será exibido se o login estiver desabilitado.

Atribuir funções de usuário a um contato

Atribua uma ou mais funções de usuário a um contato do portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a janela pop-up Editar função para gerenciar as funções de um contato. Os contatos devem ter pelo menos uma função de usuário atribuída. Se não houver funções na coluna **Selecionada** na janela pop-up, você não poderá atualizar o registro.

Nota: As funções disponíveis na janela pop-up Editar função são configuradas usando a propriedade **sn_customerservice.contact_role_assignment**.

Procedimento
1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Minha empresa** > **Gerenciar contatos** no cabeçalho do portal.
3. Selecione um contato na lista Contatos.
4. Na lista Ações, selecione o link **Editar funções**.
5. Na janela pop-up Editar função, selecione uma função na coluna **Disponível** e mova-a para a coluna **Selecionada**.
6. Selecione **Atualizar** na janela pop-up Editar função.

Nota: Se não houver funções na coluna **Selecionada**, o sistema exibirá uma mensagem de erro e a coluna será redefinida para exibir as funções atribuídas originalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar solicitações de registro de clientes no Portal de negócios

Usuários com a função de administrador de cliente podem aprovar ou rejeitar solicitações de registro que os clientes enviam do portal de negócios.

Aprovar uma solicitação de registro com um código de registro válido no Portal de negócios

Aprove uma solicitação de registro de um usuário que foi enviado do portal de negócios com um código de registro válido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Notificações** > **Exibir todas as notificações**.
   O cartão Aprovações exibe solicitações de registro.
3. Selecione a solicitação desejada no cartão Aprovações.
4. Selecione **Aprovar**.
   Uma conta de usuário é criada e um e-mail é enviado para o endereço de e-mail do contato com um ID de usuário e senha temporária. O usuário também é atribuído a estas funções: sn_esm_user e snc_external.

Rejeitar uma solicitação de registro

Rejeitar uma solicitação de registro de um usuário que foi enviada do Portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Notificações** > **Exibir todas as notificações**.
   O cartão Aprovações exibe solicitações de registro.
3. Selecione a solicitação desejada no cartão Aprovações.
4. Selecione **Rejeitar**.
   Um e-mail de rejeição é enviado para o endereço de e-mail do solicitante.

Autorregistro de contato do cliente no Portal de negócios

O recurso de registro automático permite que novos contatos de clientes enviem solicitações de registro por meio do portal de negócios.

Um contato do cliente pode enviar uma solicitação de registro usando um código de registro válido. A solicitação é enviada ao administrador do cliente dessa conta para aprovação. Se uma conta tiver vários administradores de cliente, todos eles receberão a solicitação de registro, mas apenas uma aprovação será necessária.

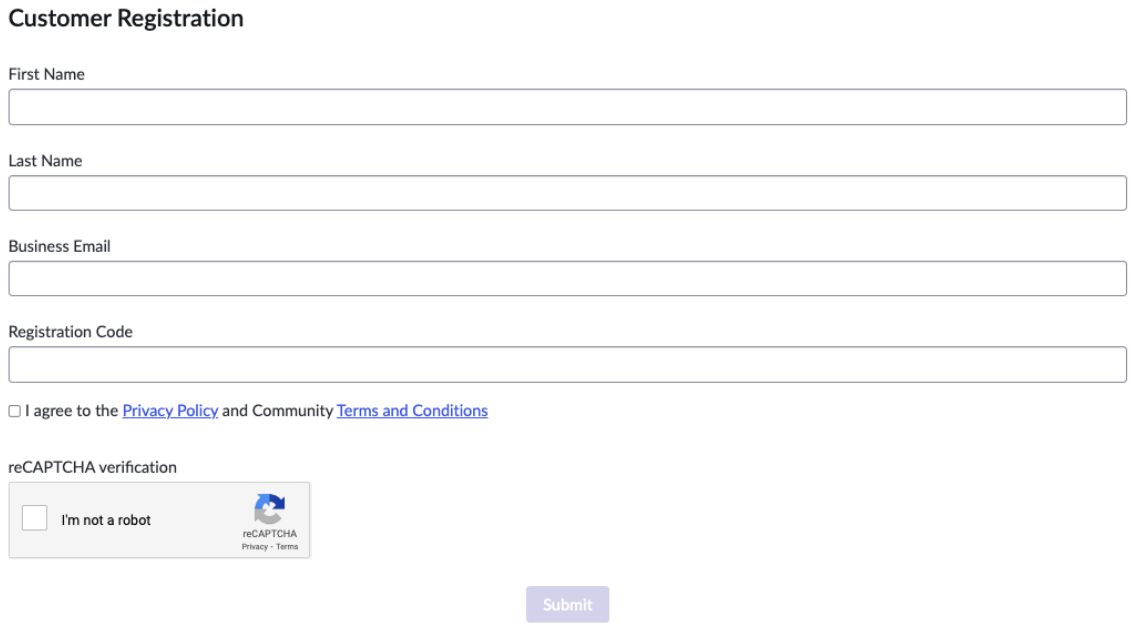
Depois que a solicitação é enviada, ela passa por um processo de aprovação e é aceita ou rejeitada. Se aceito, uma nova conta será criada e o contato do cliente receberá um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login no portal pela primeira vez, o contato do cliente é solicitado a mudar a senha temporária. Se rejeitado, o contato do cliente receberá uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se uma solicitação for enviada com um código de registro incorreto, será exibida uma mensagem de notificação `Código de registro inválido`.

Formulário de autorregistro de contato do cliente



O administrador cria um código de registro exclusivo para cada conta e o armazena no campo **Código de registro** no formulário Conta. Depois que o código é criado, os administradores do cliente podem distribuir o código para os clientes conforme necessário.

Informações relacionadas

Exemplo: o processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha

Como enviar uma solicitação de registro automático

Envie uma solicitação de registro no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Solicite um login selecionando **Inscrever-se** no cabeçalho do portal.
3. No formulário Registro de cliente, preencha seu **Nome**, **Sobrenome**, **E-mail comercial**e **Código de registro**.
4. Habilite a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade.
   Selecione os links para acessar mais informações sobre essas políticas.
5. Marque a caixa de seleção de verificação do reCAPTCHA.
   A aplicação Atendimento ao cliente usa o serviço re-CAPTCHA do Google.
6. Selecione **Enviar**.
   A página redireciona você para a página de login do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você inseriu um código de registro válido, verá a mensagem: "Sua solicitação foi enviada e está com revisão pendente. Você receberá um e-mail quando sua solicitação for processada".
- Se você inseriu um código de registro inválido, verá a mensagem: "Código de registro incorreto".

Fazer login no Portal de negócios pela primeira vez

Use seu ID de usuário e senha temporária para fazer login no portal de negócios pela primeira vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que uma solicitação de registro é aprovada, o contato do cliente recebe um e-mail com um ID de usuário e uma senha temporária. Ao fazer login pela primeira vez, o contato é solicitado a mudar a senha.

Procedimento

1. Navegue até a página de login do portal de negócios.
2. Insira seu ID de usuário em **Nome de usuário**.
3. Insira sua senha temporária no campo **Senha**.
4. Selecione **Login**.
   Você será solicitado a alterar sua senha.
5. Insira sua senha temporária no campo **Senha atual**.
6. Insira sua nova senha no campo **Nova senha**.
7. Insira novamente a nova senha no campo **Confirmar nova senha**.
8. Selecione **Enviar**.

Solicitar uma redefinição de senha

Se você esquecer sua senha, solicite uma nova na tela de login do portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Solicitar e-mail de redefinição de senha.
   a. Navegue até a página de login do portal de negócios.
   b. Selecione **Esqueceu a senha?** link.
   c. Insira `o nome de usuário` e conclua a verificação de CAPTCHA.
   d. Selecione **Avançar**.
   e. Insira o ID de e-mail registrado.
   f. Selecione **Avançar**.
   Você receberá instruções por e-mail para redefinir sua senha.
2. Redefina sua nova senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o link **Clique aqui para redefinir sua senha** no e-mail

b. Na página Redefinir senha, insira uma nova senha nos campos **Nova senha** e **Digite a senha novamente**.

c. Selecione **Redefinir senha**.

Resultados
Sua nova senha está definida.

Mudar senha no Portal de negócios

Mude sua senha diretamente no portal de negócios para proteger sua conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções necessárias podem mudar suas senhas no portal de negócios.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecione seu nome de usuário no cabeçalho do portal.
3. Selecione **Perfil** para exibir as informações de perfil do usuário.
4. Selecione **Mudar senha** em Segurança.
5. No pop-up Mudar senha, preencha os campos.

Formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha Atual	A senha existente.
Nova senha	A nova senha, que deve atender aos seguintes requisitos: ◦ Ter no mínimo oito caracteres ◦ Incluir pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ◦ Incluir pelo menos um número
Confirmar Senha	A nova senha.

6. Selecione **Mudar**.

Preferências de notificação do cliente

Os clientes podem definir preferências para notificações por e-mail.

As preferências de notificação por e-mail são definidas para controlar as notificações por e-mail que são enviadas ao cliente quando um agente executa uma das seguintes atividades de caso:

- Abre um caso para um cliente
- Comentários sobre o caso de um cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fornece uma resolução para o caso de um cliente
- Encerra o caso de um cliente

Definir preferências de notificação por e-mail

Personalize as notificações por e-mail para se manter informado sobre ações específicas realizadas por agentes de atendimento ao cliente em casos, com base em suas preferências.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter recebido um e-mail do caso para definir as preferências de notificação por e-mail.

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecione seu nome de usuário ou foto no cabeçalho do portal e selecione **Perfil** para exibir as informações de perfil do usuário.
3. Selecione o link **Preferências de notificação** em Ações para exibir o pop-up Preferências de notificação.

   Nota: O link **Preferências de notificação** só fica disponível após o recebimento do primeiro e-mail do caso.

4. Habilite ou desabilite as seguintes notificações por e-mail para o seu endereço de e-mail primário.
   As notificações estão disponíveis com base nas ações realizadas pelos agentes de atendimento ao cliente no caso.
   - Caso encerrado para o cliente
   - Caso comentado para o cliente
   - Caso escalado para o cliente
   - Caso atribuído a um novo grupo
   - Caso aberto para o cliente
   - Caso resolvido para o cliente

Aprovar uma solicitação, solicitação de mudança ou solicitação de registro do Portal de negócios

Usuários com a função snc_external podem exibir e aprovar solicitações e solicitações de mudança no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: snc_external

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma solicitação ou solicitação de mudança pode exigir a aprovação de outro funcionário da mesma organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o cabeçalho do portal de negócios,
2. Selecionar **Notificação** > **Exibir todas as notificações**.
3. Selecione um registro na seção Aprovações da página Notificações.
   O sistema exibe uma exibição somente leitura do formulário de aprovação de registro. Para solicitações que incluem um ou mais itens, esses itens aparecem em uma lista recolhível na parte inferior do formulário de solicitação.
4. Opcional: Clique em um item solicitado na parte inferior do formulário de solicitação para exibir os detalhes em uma janela pop-up.
5. Selecione **Aprovar**.
   O sistema faz as seguintes atualizações:
   - O status do registro está definido como **Aprovado**.
   - O status do registro é exibido após o número do registro no widget Registros relacionados no formulário Caso.
   - O status do registro é adicionado ao formulário Caso.
     - Se o registro for aprovado pelo administrador do cliente ou se o cliente aprovar automaticamente a solicitação, a mudança no status será adicionada ao campo **Comentários adicionais**.
     - Para outros aprovadores, a mudança no status é adicionada ao campo **Anotações de trabalho**.
   - O registro de aprovação é atualizado na tabela Aprovação.

Pesquisar informações usando o Portal de negócios

Use o recurso de pesquisa no cabeçalho e na página inicial do portal de negócios para encontrar informações sobre uma pergunta ou um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O portal tem um recurso de pesquisa que você pode usar para pesquisar informações em vários repositórios. Você pode usar o recurso de pesquisa na página inicial ou no cabeçalho do portal de negócios.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Insira um termo de pesquisa no campo **Pesquisar**.
3. Selecione o ícone de pesquisa.
   Uma lista de artigos relacionados ao termo de pesquisa é exibida.
4. Selecione um link para exibir um artigo.

Pesquisar a base de conhecimento no Portal de negócios

Use o portal de negócios para pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos populares da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O portal de negócios inclui um link para a base de conhecimento que você pode usar para pesquisar informações, ler e classificar artigos e enviar feedback. Neste link, o portal exibe uma lista de artigos populares da base de conhecimento. Se as informações necessárias não estiverem incluídas nesta lista, você poderá pesquisar as informações desejadas na base de conhecimento.

Procedimento
1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Recursos** > **Conhecimento**.
   A página de conhecimento exibe uma categoria separada para cada um dos produtos comprados por este cliente. Também exibe listas de artigos por:
   - Conteúdo em destaque
   - Mais útil
   - Mais visto
3. Siga um destes procedimentos,

Opção	Descrição
Clique em um produto para exibir informações mais específicas	Exibe uma lista de categorias à esquerda e artigos à direita. Selecione uma categoria para detalhar ainda mais.
Clique em um link de uma das listas	Exibe o artigo.
Digite um tópico no campo **Pesquisar** e pressione a tecla Enter	Exibe uma lista de artigos relacionados. Selecione um link para exibir o artigo desejado.

Bate-papo com um agente do Portal de negócios

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do portal de negócios para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Procedimento
1. Selecione o ícone de Bate-papo no portal de negócios para iniciar uma conversa.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
2. Opcional: Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, selecione o menu de opções ( ) e selecione **Ligar para suporte (diariamente das 5h às 23h)**.
3. Para encerrar o bate-papo, selecione o ícone Encerrar conversa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de negócios. Para exibir a lista de casos, selecione **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas**.

Obter ajuda para usar conversas do Virtual Agent no Portal de negócios

As conversas de chatbot Atendimento ao cliente Virtual Agent predefinidas ajudam os clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento, como obter ajuda com um produto ou verificar o status de um caso. Use o NLU predefinido com os tópicos do chatbot do Virtual Agent para avaliar a intenção da entrada do usuário e fornecer a melhor resposta com base no contexto da conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Se você estiver anônimo (não conectado à aplicação), obtenha ajuda inserindo palavras-chave para um problema e opte por ser transferido para um atendente.

Instale o plug-in Customer Service Virtual Agent Conversations (ID: com.sn_csm.virtualagent) para exibir os tópicos do chatbot.

Um usuário com uma função proxy_contact também pode verificar o status do caso de um cliente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas do bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa. Se o usuário tiver uma pergunta ou um problema com um produto ou pedido existente, o agente virtual pesquisará a palavra-chave e exibirá artigos de conhecimento relevantes que podem ajudar a resolver o problema. Se não houver artigos relevantes, ele criará um caso.
ServiceNow O NLU permite a descoberta dos tópicos do chatbot com base nas palavras-chave inseridas no bate-papo ou na intenção do usuário e corresponde a uma entidade com a entrada do usuário. Ele também disponibiliza a entidade para o tópico se houver uma correspondência.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecione **Bate-papo**.
   Você pode selecionar **Mostrar tudo** para exibir todos os tópicos disponíveis ou inserir palavras-chave para restringir os resultados a tópicos relevantes.
3. Se você for um usuário conectado, insira palavras-chave para obter ajuda em um caso, um problema ou um pedido.
   - Se o NLU estiver habilitado, ele orientará você no tópico correto com base no enunciado.
   - Se o NLU não estiver habilitado, ele exibirá tópicos com base na correspondência das palavras-chave inseridas. Você pode fazer uma seleção a partir de todos os tópicos disponíveis exibidos.

   Nota: Entre em contato com o administrador para determinar se os tópicos estão habilitados para NLU.

4. Uso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Siga estas etapas
Verificar o status de um caso	**a.** Inicie a verificação do status do caso. ▪ Se você estiver usando a conversa do Virtual Agent sem habilitar o NLU, selecione **Verificar status do caso**. ▪ Se você estiver usando NLU na conversa do Virtual Agent, insira um enunciado para verificar o status de um caso. **Nota:** Se você fornecer um número de caso, serão apresentados os detalhes do caso. **b.** Selecione um caso na lista de casos para o qual você deseja obter ajuda. **c.** Quando as informações do caso são exibidas, você pode fazer o seguinte: ▪ Adicionar um comentário ▪ Anexar uma imagem ▪ Verificar outro caso ▪ Entre em contato com um agente.
Obter ajuda com um produto	Insira uma palavra-chave para o seu problema. O chatbot retorna uma lista de artigos de conhecimento relacionados para ajudar a resolver seu problema. Se não houver artigos correspondentes associados à descrição, um caso será criado automaticamente com as seguintes informações: ◦ Número de identificação do caso ◦ Descrição resumida ◦ Estado ◦ Prioridade Realize uma das seguintes ações adicionais: ◦ Atualizar o produto e o ativo ◦ Adicionar um comentário ◦ Anexar uma imagem ◦ Entre em contato com um agente
Obter ajuda	Se você for um usuário anônimo que não está conectado à aplicação, insira palavras-chave para o seu problema. O chatbot retorna uma lista de artigos de conhecimento relacionados que se tornaram públicos. Se não houver artigos correspondentes que ajudem a resolver o problema, você poderá optar por ser transferido para um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Siga estas etapas
Enviar Solicitação	**a.** Comece a enviar sua solicitação para um dos itens do catálogo. ▪ Se você estiver usando a conversa do Virtual Agent sem habilitar o NLU, selecione **Mostrar tudo** e, em seguida, **Enviar uma solicitação**. ▪ Se você estiver usando NLU na conversa do Virtual Agent, insira um enunciado, por exemplo, abrir uma solicitação, que identificará que há um NLU e uma intenção associados. **b.** Selecione o item do catálogo. O bloco de tópicos Pesquisar item do catálogo pesquisa o item do catálogo e exibe um link com base em sua pesquisa. Para obter mais informações sobre o item do catálogo de pesquisa, consulte ITSM Virtual Agent **Nota:** Onde quer que o tópico seja aberto, os registros serão exibidos no mesmo portal. **c.** Clique no link exibido e saia do agente virtual se você não tiver mais nenhuma solicitação.
Criar Caso	Cria um caso a partir do Virtual Agent. Você precisa dos seguintes campos para criar um caso: ◦ short_description (obrigatório) ◦ descrição ◦ account_sys_id ◦ contato_sys_id ◦ consumidor_sys_id Os valores destes podem estar vazios. Se os campos conta, contato e consumidor estiverem vazios, os detalhes do usuário conectado serão preenchidos. O bloco de tópicos retorna a variável case_sys_id do bloco de tópicos.
Atualizar Caso	Atualiza um caso do Virtual Agent. Você precisa dos dois campos a seguir para atualizar um caso: ◦ case_sys_id (obrigatório) - deve ser um ID de caso válido. Se o ID for válido, as 4 opções a seguir serão exibidas: ▪ As informações de Adicionar produto serão exibidas somente se enable_product_update estiver definido como verdadeiro. ▪ Adicionar um comentário ▪ Anexar uma imagem ▪ Cancelar ◦ enable_product_update — Se definido como verdadeiro, a opção Adicionar informações do produto será exibida. Ele atualiza as informações do ativo e do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Siga estas etapas
	O bloco de tópicos retorna a variável case_sys_id

5. Para sair de uma conversa de bate-papo, selecione **Concluído**.

Informações relacionadas

Conversas do Virtual Agent para Atendimento ao cliente

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Exibir uma publicação no Portal de negócios

Exiba os detalhes de uma publicação no portal de negócios e baixe todos os anexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O link **Publicações** no portal de negócios exibe uma lista de publicações atuais classificadas por número de publicação.

Nota: Depois que uma publicação atinge a data de expiração, ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento
1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Recursos** > **Publicações** no cabeçalho.
   Isso exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, pesquise a lista Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo de pesquisa na parte superior da lista.
4. Selecione um nome de publicação para abrir.
5. Se a publicação tiver anexos, selecione os anexos para download na janela pop-up.
6. Feche a janela pop-up.
7. Selecione a seta de retorno na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Solicitar um item ou serviço do Portal de negócios

Navegue pelo catálogo e crie uma solicitação de um item ou serviço no portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem fazer solicitações de um produto ou serviço no portal de negócios. Administradores de clientes, parceiros e gerentes de caso também podem fazer solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Criar uma solicitação no portal do Portal de negócios requer a ativação do Atendimento ao cliente com o plug-in Gestão de solicitações (com.sn_cs_sm_request). Também requer que o administrador forneça aos clientes externos acesso para solicitar registros.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Enviar Solicitação** > **Enviar qualquer solicitação**
3. Navegue pelo catálogo de serviços e selecione o item ou serviço desejado.
   Selecione tópicos no menu de navegação para exibir artigos relacionados e itens do catálogo.
4. No formulário, preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.
5. Selecione **Enviar**.
   O sistema processa a solicitação, cria-a junto com os registros relacionados e mostra os detalhes na página de exibição de registros.

Exibir casos e tarefas de caso no Portal de negócios

Exiba a lista de casos e a tarefa de caso no portal de negócios para exibir seus detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um caso tiver um ou mais registros relacionados, um widget de Registros relacionados será exibido na página de exibição de casos que lista esses registros.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal.
   Você pode selecionar o tipo de caso em Categorias e filtrar a lista de registros antes de selecionar um caso.
3. Selecione um caso para exibir seus detalhes.
4. Opcional: Para Minhas solicitações, expanda o campo **Fase** para exibir mais detalhes sobre o processo de solicitação.
5. Selecione o **X** no canto superior para fechar a janela de detalhes.

Exibir ou modificar um caso no Portal de negócios

Exiba ou modifique as informações em um caso de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dependendo da função do usuário atual, a lista de casos exibe:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Casos criados pelo usuário atual (sn_customerservice.customer)
- Casos relacionados à conta do usuário atual (sn_customerservice.customer_admin)
- Casos relacionados à conta do usuário atual, bem como às contas de parceiros (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Procedimento

1. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal.
2. Selecione o número do caso desejado para abrir a página de exibição do caso.
3. Publique o comentário obrigatório na guia Atividade ou carregue o anexo na guia Anexos.
   Todos os outros campos do formulário são somente leitura.
4. Selecione **"Enviar"**.

Fechar um caso no Portal de negócios

Encerre casos concluídos ou resolvidos no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este recurso está disponível para o portal de negócios (B2B) do produto.
O botão **Fechar caso** não está disponível para casos nos estados **Resolvido** ou **Encerrado**.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** no cabeçalho do portal.
3. Abra o caso desejado.
4. Selecionar **Ações** > **Encerrar caso**.
5. Na janela pop-up de confirmação, selecione **Fechar caso**.
   Quando um caso é encerrado no portal:
   - O status do caso na seção Detalhes do caso é atualizado para **Encerrado**.

     Nota: Você não pode adicionar comentários depois que o caso é encerrado. Você só pode exibir os comentários anteriores no fluxo de atividades.

   - Os comentários adicionais do caso e as anotações de resolução são atualizados com **Encerrado pelo cliente**.
   - O código de resolução de caso está definido como **Resolvido pelo cliente**
   - Uma mensagem na parte superior do portal confirma que o caso foi encerrado.
   - O sistema exibe uma pesquisa de satisfação do cliente.
6. Preencha a pesquisa de satisfação do cliente.
   Você também pode optar por ignorar a pesquisa. Qualquer uma das opções retorna você para a lista de casos no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como concluir uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente

Depois de aceitar uma solução para um caso, conclua uma pesquisa de satisfação do atendimento ao cliente para fornecer seu feedback.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Quando um cliente aceita uma solução proposta para um caso clicando em **Aceitar solução** no formulário do caso, uma pesquisa de satisfação é exibida no portal. O cliente tem a opção de concluir ou ignorar a pesquisa. Qualquer uma das opções retorna o cliente para a lista de casos no portal de autoatendimento.

Para concluir a pesquisa:

Procedimento

1. Responda a cada uma das perguntas da pesquisa.
2. Selecione **Enviar**.

Desviar casos com conteúdo de conhecimento

Permita que os clientes pesquisem informações na base de conhecimento e encontrem soluções para seus problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_customer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formulário Caso do portal de negócios exibe resultados de pesquisa contextual com base no texto inserido no campo Assunto. Esses resultados de pesquisa fornecem soluções direcionadas aos clientes. Os clientes podem pesquisar informações relacionadas a um caso ao abrir um caso. Se a pesquisa resultar em qualquer conteúdo relacionado, o cliente poderá visualizar o conteúdo.

Nota: Por padrão, os resultados da pesquisa incluem artigos de conhecimento, perguntas resolvidas e artigos fixados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitação** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso de produto**.
3. Comece a inserir no campo **Assunto**.

   Se houver resultados de pesquisa correspondentes, eles serão exibidos no widget **Resultados de pesquisa relacionados**.

   Nota: Se a pesquisa integrada tiver sido habilitada, os resultados serão exibidos em linha no formulário Caso em uma seção **Resultados de conhecimento** e serão somente leitura.

4. Execute uma das seguintes ações:
   - Selecione um dos links de conteúdo no widget **Resultados da pesquisa relacionada** para inserir o conteúdo diretamente.
   - Selecione um dos links de conteúdo na seção **de resultados de conhecimento** incorporado para abrir o conteúdo em linha como somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Opcional: Selecione **Isso ajudou** para marcar o conteúdo como útil para resolver o caso associado.
6. Selecione **Enviar**.

Configurar a página de tíquete padrão para casos

Configure a página de tíquete padrão para casos em que os usuários podem exibir os detalhes de um caso no Portal de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Selecione sn_customerservice_case ou sn_customerservice_task, que está disponível por padrão.

   Nota: Você pode adicionar seus próprios tipos de caso e adicionar novas configurações para as tabelas necessárias. Para obter mais informações, consulte Configuração da página de tíquete padrão .

3. Selecione **aqui** para editar o registro.
4. Edite os campos no formulário Configuração de tíquete conforme necessário.
   Por exemplo, você pode adicionar guias às guias **Atividade** e **Anexos** existentes no campo **Campos de informações** na guia Região de informações.
5. Selecione **Atualizar**.

Informações relacionadas

Configurar a página de tíquete padrão

Exibir informações da base de instalação no Portal de negócios

Exiba uma lista de bases de instalação para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e ver quais produtos ou serviços são executados nelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir todos os casos e o status do serviço dos últimos 30 dias, bem como todas as indisponibilidades ativas, passadas e planejadas. Você também pode exibir quaisquer direitos ativos para a base de instalação. Um direito está ativo quando sua data de término não está no passado ou não tem data de término. Se estiver vinculado a um contrato, o contrato também deverá estar ativo.

Nota: Você pode modificar o widget **Direitos ativos** para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Procedimento
1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Meu hub** > **Gerenciar todos os itens-base de instalação** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de itens-base de instalação que pertencem à sua conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione uma base de instalação para exibir os detalhes, incluindo casos criados na base de instalação nos últimos 30 dias, direitos ativos, bem como o status do serviço e o histórico de indisponibilidade.
4. Opcional: Para criar um caso diretamente a partir dos detalhes da base de instalação, selecione **Criar caso**.

Criar um caso para base de instalação no Portal de negócios

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em sua base de instalação no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A base de instalação permite que você rastreie quais instâncias foram provisionadas para sua conta e os produtos e serviços executados nelas.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitações** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso-base de instalação**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme necessário.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Produto	O produto vendido sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Base de instalação	O item-base de instalação sobre o qual você tem uma pergunta ou problema.
Prioridade	A prioridade atribuída: ◦ 1 — Crítico ◦ 2 — Alto ◦ 3 — Moderado ◦ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema.
Descrição	Uma descrição mais detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

Nota: Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para portais Customer Service Management e está inativa por padrão.

4. Selecione **Enviar**.
   O caso é criado, atribuído a um número de caso e adicionado à lista de casos do usuário. Selecione **Meus casos** na parte superior do portal do cliente para exibir a lista de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir informações do produto no Portal de negócios

Exiba uma lista de produtos para rastrear os produtos ou serviços vendidos para sua conta e gerenciar seus serviços usando catálogos de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir uma lista de produtos ou serviços que foram vendidos para sua conta. Você também pode exibir todos os casos criados no produto e todos os contratos e direitos ativos do produto.
Um direito estará ativo se:

- A data de término não está no passado ou não tem data de término.
- O contrato ao qual está vinculado também está ativo.

Um contrato está ativo se:

- Seu estado está definido como ativo
- Ele está vinculado a um produto com um direito ativo.

Você pode modificar o widget **Direitos ativos** para definir seus próprios filtros para direitos ativos.

Se os itens do catálogo de produtos tiverem sido configurados em sua instância, você poderá usar o widget **Catálogos de serviços** para exibir catálogos de serviços sensíveis ao contexto com base nos serviços em que você está inscrito. Estenda seus serviços usando catálogos de serviço e solicite itens adicionais nos serviços em que você se inscreveu.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Meu hub** > **Gerenciar produtos vendidos** no menu do cabeçalho.
   O sistema exibe uma lista de produtos ou serviços vendidos para sua conta.
3. Selecione um produto para exibir os detalhes e todos os casos criados no produto nos últimos 30 dias.
4. Exibir todos os contratos e direitos ativos do produto vendido.
5. Opcional: Você também pode criar um caso diretamente a partir dos detalhes do produto.
6. Opcional: Exiba todos os itens do catálogo associados aos produtos vendidos e solicite serviços adicionais, conforme necessário.

Criar um caso de produto no Portal de negócios

Crie um caso sobre uma pergunta ou problema em um produto no portal de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin ou sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de negócios.
2. Selecionar **Solicitação** > **Enviar Solicitação** > **Enviar um caso** > **Enviar um caso de produto**.
3. No formulário, preencha os campos.

> **Nota:** Dependendo da sua função, talvez você não veja os campos **Conta** e **Contato**.

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Conta	A conta para a qual você está criando o caso.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor deste caso. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2C está instalado. Depois que Conta for selecionada, somente os consumidores pertencentes à conta serão exibidos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo associado a este caso.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo**, este campo será preenchido automaticamente se as informações do produto associado estiverem disponíveis no registro do ativo. Um produto pode estar associado a vários ativos.
Prioridade	As prioridades atribuídas disponíveis são: ◦ 1 - Crítica ◦ 2 - Alta ◦ 3 - Moderada ◦ 4 - Baixo (padrão)
Assunto	Uma breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente. **Nota:** Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal. os resultados são exibidos na lista **Conteúdo relacionado**.
Descrição	Uma descrição detalhada da pergunta, problema ou problema do cliente.

> **Nota:** Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para portais Customer Service Management e está inativa por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
O caso é criado, atribuído a um número de caso e adicionado à lista de casos do criador. Para exibir esta lista, navegue até **Solicitações** > **Exibir solicitações enviadas** > **Exibir casos e tarefas** guia no cabeçalho do portal de negócios e selecione **Todos os casos** no painel esquerdo.

Experiência de usuários convidados no Portal de negócios

Os usuários convidados podem exibir o cabeçalho, o rodapé, os cartões de artigos de conhecimento e o menu de recursos na página inicial do.

Usuários convidados que acessam o Portal de negócios podem acessar a página inicial e vários elementos públicos, incluindo os widgets de cabeçalho, menu, rodapé e faixa, que apresentam os botões **Procurar serviços** e **Perguntas frequentes**.

Eles também podem exibir cartões de tópico de taxonomia mostrando conteúdo público, como artigos e itens do catálogo, e o widget de link rápido de conhecimento exibindo artigos públicos.

No entanto, ao selecionar qualquer cartão, botão ou item de menu, os usuários convidados são redirecionados para a página de login.

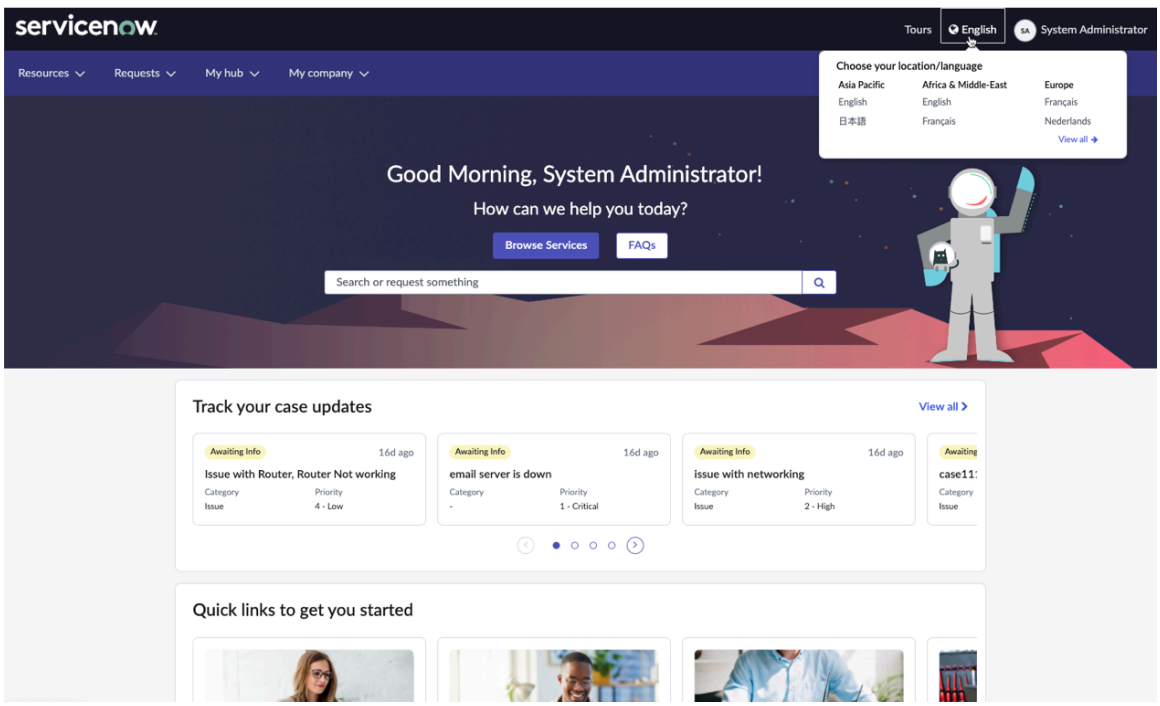
Habilitar seleção de idioma para usuários convidados

O widget do seletor de idioma permite que usuários convidados e usuários não autenticados selecionem, exibam e atualizem o conteúdo em seu idioma preferencial.

Quando um usuário seleciona um idioma preferencial, o conteúdo do portal é recarregado no idioma selecionado. O widget é habilitado por padrão no Portal de conhecimento, no portal do Customer Service Management e no portal de Atendimento ao consumidor. Os usuários podem mapear seus idiomas com regiões para exibir todos os idiomas disponíveis na forma de um pop-up na mesma tela.

Para habilitar o seletor de idioma no portal de negócios, consulte Habilitar um seletor de idioma nos cabeçalhos do portal .

Widget do seletor de idioma



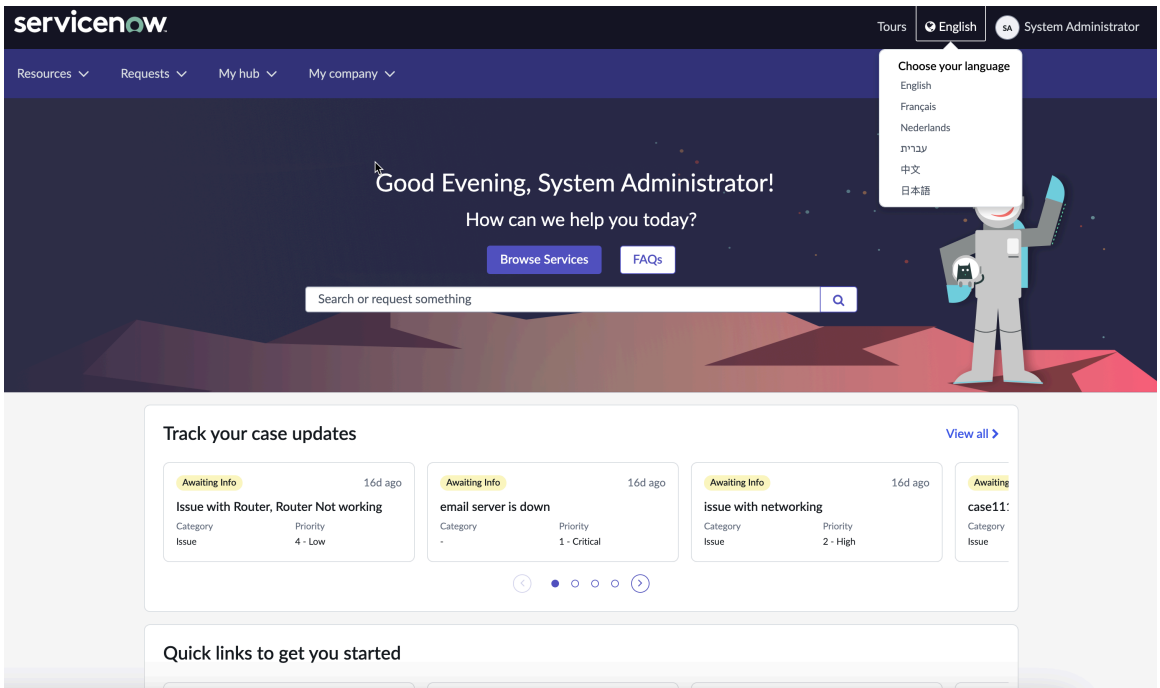
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se os idiomas não estiverem agrupados, os usuários poderão exibir todos os idiomas disponíveis como uma experiência de tela inteira.

Nota: O modo de tela inteira está disponível na exibição móvel.

Experiência de seleção de idioma sem agrupamento por regiões



Informações relacionadas

- Habilitar widget do seletor de idioma
- Propriedades Portal de serviços
- Criar regiões para seleção de idioma em portais

Exibir perguntas comuns (FAQs) no Portal de negócios

Exiba uma lista de perguntas frequentes no Portal de negócios para encontrar respostas para algumas perguntas comuns.

Você pode acessar a página de perguntas frequentes navegando até **Recursos** > **Perguntas frequentes**. O sistema exibe uma lista de 10 perguntas frequentes como uma exibição padrão.

Informações relacionadas

- Widget de perguntas frequentes do portal

Como usar o Portal de atendimento ao consumidor

O Portal de atendimento ao consumidor é uma interface da Web que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.

O Portal de atendimento ao consumidor é baseado na aplicação Portal de serviços ServiceNow. Os consumidores podem usar o portal para pesquisar informações, obter respostas para suas perguntas por outros membros registrados ou solicitar assistência de um agente de atendimento ao cliente.

No Portal de atendimento ao consumidor, os consumidores podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquise informações, navegue em artigos de conhecimento e interaja com a comunidade.
- Iniciar uma sessão de bate-papo com um agente de atendimento ao cliente
- Registre-se, crie um login e crie um perfil de usuário.

Depois de registrar e fazer login no Portal de atendimento ao consumidor, os consumidores podem:

- Editar informações de perfil de usuário e mudar senhas.
- Registre novos produtos e exiba uma lista de produtos registrados no momento.
- Entre em contato com um agente de atendimento ao consumidor sobre uma pergunta ou problema.
- Crie casos e exiba uma lista de casos atuais.
- Aceite ou rejeite as soluções de caso propostas.

Sua atividade no portal de atendimento ao consumidor geralmente começa na página inicial do portal de atendimento ao consumidor. Se você for um usuário conectado, verá informações diferentes dos usuários não conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Página inicial do Portal de atendimento ao consumidor para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Conhecimento	**O conhecimento** sobre o cabeçalho e a página principal leva você para a página kb_home. A página inicial de conhecimento permite pesquisar a base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos da base de conhecimento com melhor classificação ou mais vistos.
Solicitações	Exibe todas as suas solicitações e você também pode solicitar itens e serviços no catálogo.
Minhas listas	Lista todos os seus casos.
Menu Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para abrir um caso de pedido ou produto.
Menu do suporte	Navegue até casos, pedidos, Meus produtos e outros links rápidos.
Tours	Veja um tour para obter orientações adicionais sobre como a aplicação Customer Service Management funciona. Os tours aparecem quando o administrador os cria em determinadas páginas.
Bate-papo	Clique em **Bate-papo** para conversar com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente.
Solicitação de retorno de chamada	Solicite um retorno de chamada quando o tempo de espera para entrar em contato com os agentes for longo ou os agentes não estiverem disponíveis.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou fazer logout.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisar** para exibir os resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Portal de atendimento ao consumidor para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Pergunte à Comunidade	Clique em **Solicitar à comunidade** para acessar a página inicial da Comunidade.
Obter ajuda	Clique em **Obter ajuda** para fazer uma solicitação ou relatar um problema abrindo um caso.
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais vistos.
Artigos em destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Artigos mais úteis	Exiba os artigos mais úteis com base na contagem de uso dos artigos.
Os componentes a seguir estarão disponíveis se você tiver comunidades instaladas.	
Discussão resolvida recentemente	Exibir uma lista de discussões resolvidas recentemente.
Blog da comunidade recente	Exibir uma lista de blogs da comunidade publicados recentemente.
Conteúdo em destaque da comunidade	Exibir uma lista de conteúdo da comunidade em destaque.

Nota: São exibidos metadados para cada entrada nos widgets, como o número de exibições, o número de dias a partir do momento em que o artigo ou recurso foi publicado e a classificação do artigo.

Personalizando o Portal de atendimento ao consumidor

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Atendimento ao cliente**. Consulte Portal de serviços para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada.

Informações relacionadas

Cálculo de uso do portal

Pré-bate-papo do Portal de atendimento ao consumidor

Como usuário do portal de atendimento ao consumidor, você pode iniciar uma conversa com o suporte respondendo à pesquisa de pré-bate-papo. As perguntas da pesquisa variam de acordo com o tipo de sessão, como conectada ou anônima.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone **Abrir janela de bate-papo** na página do portal ou use o Facebook Messenger se você for um usuário do Facebook.
2. Responda às perguntas que ajudam a definir o contexto para um agente resolver seu problema.
   Você será direcionado para uma fila de agente.

Informações relacionadas

Pesquisas anteriores ao bate-papo

Cálculo de uso do portal

O uso do portal permite que você rastreie como seus clientes e funcionários estão usando o portal. O painel Uso do Portal do cliente fornece informações sobre visitas ao portal que resultam em contagens de sessões.

Para exibir o painel Uso do Portal do cliente, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Uso do Portal**.

Nota: Você pode ignorar o uso da sessão de bot que é capturado como parte deste painel.

Uma sessão de usuário é um período de atividade no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor por qualquer um dos seguintes tipos de sessão:

- Sessão de convidado: sessão em que o usuário não está conectado
- Sessão de bot: contagem separada de sessões geradas devido a bots e rastreadores
- Sessão externa: sessão em que o usuário é um usuário externo, normalmente um cliente ou consumidor que está conectado

A contagem de sessões agregadas é baseada nos seguintes cálculos:

Uma sessão de usuário expira após um período específico de inatividade.

O acesso do usuário aos portais de autoatendimento é rastreado da seguinte forma: por sessão, por dia e por portal. Se o mesmo usuário fizer login em vários navegadores ou dispositivos, cada login será contado como uma visita separada. Cada primeira chamada de uma página do portal inicia uma sessão e as métricas de uso são calculadas para a janela de 24 horas.

O tempo limite de sessão padrão é de 30 minutos. Esta configuração pode ser ajustada usando uma propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre como modificar a configuração de tempo limite da sessão, consulte Gerenciar sessões de usuário .

Exemplos de cálculo de visita ao site

Um usuário faz login, faz logout e faz login novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login, logout e depois faz login novamente

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	O usuário faz logout	Não
4	O usuário faz login imediatamente após o logout	Sim

Um usuário faz login e continua a sessão depois da meia-noite:

Exemplo de cálculo de visita ao site para um usuário que faz login e continua a sessão depois da meia-noite

Etapa	Atividade de usuário	Contagem faturável incrementada
1	O usuário visita o portal como um usuário anônimo ou convidado	Sim
2	O usuário faz login	Não
3	A sessão do usuário continua após a meia-noite	**Sim**
4	O usuário faz logout	Não

Registrar-se no Portal de atendimento ao consumidor

Registre-se no Portal de atendimento ao consumidor para obter acesso e criar um perfil de consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Peça ao seu administrador para instalar o plug-in Registro de usuário externo (ID: com.sn_external_user_register) para exibir o link de registro no cabeçalho do portal de atendimento ao consumidor.

Procedimento

1. Acesse a página do Portal de atendimento ao consumidor acessando o URL da instância e adicionando um sufixo /csp.
   Por exemplo, https://example.com/csp.
2. Selecione **Registrar** no cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos no formulário de registro.
   Seu endereço de e-mail deve ser exclusivo. Se você inserir um endereço que já está no sistema, receberá uma mensagem de erro. Tente novamente com um endereço de e-mail diferente.
4. Marque a caixa de seleção **Código de segurança**, conclua a validação de CAPTCHA e clique em **Verificar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Marque a caixa de seleção para concordar com a política de privacidade e com os termos e condições da comunidade.
6. Selecione **Inscrever-se**.
   Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail que você forneceu.
7. Clique no link do e-mail para verificar seu endereço de e-mail.

Resultados
Seu registro está concluído. Agora você pode fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

Faça login no Portal de atendimento ao consumidor

Use o nome e a senha que você criou durante o processo de registro para fazer login no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento
1. Navegue até o Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Fazer login** no cabeçalho do portal.
3. Preencha os campos na janela pop-up Fazer login.
4. Clique em **Fazer login**.
   Você está conectado ao Portal de atendimento ao consumidor e seu nome e imagem de perfil aparecem no cabeçalho do portal.

Mude sua senha no Portal de atendimento ao consumidor

Mude sua senha no portal do consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.customer

Procedimento
1. Clique no seu nome de usuário no cabeçalho do portal para exibir as informações de perfil do usuário.
2. Clique em **Mudar senha**.
3. Preencha os campos no formulário Mudar senha, conforme apropriado.

Campos do formulário Mudar senha

Campo	Descrição
Senha Atual	A senha atual. Este campo é preenchido automaticamente.
Nova senha	A nova senha. Esta senha deve: ◦ Ter no mínimo oito caracteres ◦ Incluir pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula ◦ Incluir pelo menos um número

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Confirmar Senha	Digite novamente a nova senha.

4. Clique em **Mudar**.

Exibir ou editar um perfil de consumidor

Usuários registrados com a função de consumidor podem exibir seus perfis de consumidor, editar as informações conforme necessário e mudar senhas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Selecione seu nome de usuário no cabeçalho do portal e selecione **Perfil**.
3. Para adicionar uma imagem ao seu perfil, selecione **Carregar imagem** e selecione a imagem desejada.
4. Para atualizar as informações pessoais em seu perfil, incluindo nome, informações de contato e endereço:
   a. Selecione o campo desejado.
   b. Insira as novas informações na janela pop-up.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
5. Para mudar sua senha, selecione **Mudar senha**.
   O link **Mudar senha** aparece no perfil do consumidor quando o plug-in de redefinição de senha de autoatendimento (com.snc.password_reset) está ativado.
6. Preencha os campos na janela pop-up Mudar senha e selecione **Atualizar**.

Registrar um produto no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem registrar seus produtos no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** no cabeçalho do portal e clique em **Registrar produto**.
3. Digite um termo de pesquisa no campo de pesquisa e pressione Enter para exibir uma lista de produtos.
4. Clique no botão **Selecionar** no cartão do produto desejado.
5. Insira o **número de série** e a **data de compra** do produto selecionado.
6. Clique em **Registrar**.
   Depois que o produto é registrado com sucesso, ele aparece na lista Meus produtos, que inclui os produtos registrados para o usuário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir uma lista de produtos do Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem exibir uma lista de seus produtos registrados no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** > **Meus Produtos** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de produtos registrados para o usuário atual.
3. Se desejar, clique em um produto para exibir mais informações sobre ele.

Acesse sua lista de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao consumidor

Acesse sua lista de itens-base de instalação no Portal de atendimento ao consumidor para obter informações detalhadas sobre um item-base de instalação. Por exemplo, com esta lista, você pode ver quantos itens estão registrados para você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor e sn_customerservice.relationship_contributor

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Navegar até **Suporte** > **Base de instalação**.
   No cabeçalho do Portal de atendimento ao consumidor, você pode acessar uma lista dos itens-base de instalação registrados para você.

   No layout de lista de um item-base de instalação, os detalhes relacionados aos consumidores nos campos **Residência** e **Consumidor** estão visíveis. Somente consumidores com as funções apropriadas podem ver a opção de base de instalação no menu de suporte.
3. Na lista, abra um registro de base de instalação para ver todos os detalhes e casos desse item-base de instalação.

Criar um caso a partir do Portal de atendimento ao consumidor

Como um usuário com a função de consumidor, você pode criar casos no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Selecione **Obter ajuda** no cabeçalho do portal.
3. Escolha entre **Obter ajuda do produto** e **Obter ajuda do pedido**.
4. Insira ou pesquise um cliente.
5. Insira um produto ou um pedido, dependendo do que você selecionou acima.
6. Insira uma breve descrição no campo **Assunto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando você começa a inserir o assunto, a aplicação pesquisa o conteúdo relevante nas bases de conhecimento configuradas para o portal e é exibido na lista **Conteúdo relacionado**.

7. Adicione uma descrição no campo **Descrição** e adicione qualquer anexo.

Nota: Atualmente, a opção **Salvar como rascunho** não está otimizada para Customer Service Managemente está inativa por padrão.

8. Selecione **Enviar**.

Resultados

O novo caso é criado e adicionado à lista Casos. Para exibir o caso, selecione o link na mensagem de criação de caso ou selecione **Casos** no cabeçalho do portal e selecione o número do caso.

Exibir um caso no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem exibir uma lista de casos no Portal de atendimento ao consumidor e selecionar casos individuais para ver mais detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A seleção de um caso abre um formulário com as seguintes seções:

- Uma conversa que exibe a interação entre o consumidor e o agente de atendimento ao cliente.
- A ação que precisa ser realizada por parte do consumidor, como aceitar ou rejeitar uma solução.
- Os detalhes do caso, incluindo o número do caso e o status atual.
- Todos os arquivos anexados.

Procedimento

1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** > **Casos** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de casos relacionados ao usuário atual.
3. Clique no número do caso para exibir mais informações sobre o caso.
4. Se desejar, digite uma mensagem para o agente e clique em **Enviar**.
   Sua mensagem se torna parte da conversa do caso. Todas as respostas do agente também são incluídas na conversa.

Aceitar ou rejeitar uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor

Usuários com a função de consumidor podem aceitar ou rejeitar a solução proposta para um caso no Portal de atendimento ao consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente propõe uma solução para o caso de um consumidor, botões para aceitar ou rejeitar a solução aparecem na seção do formulário que mostra as ações do consumidor.

Procedimento
1. Faça login no Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Suporte** > **Casos** no cabeçalho do portal para exibir uma lista de casos relacionados ao usuário atual.
3. Clique em um número de caso para exibir mais informações sobre o caso.
4. Clique em um dos botões a seguir na lista suspensa Ações.

Opção	Descrição
Aceitar solução	Aceita a solução proposta pelo agente e muda o estado do caso para **Encerrado**.
Rejeitar Solução	Rejeita a solução proposta pelo agente após inserir o motivo para rejeitar a solução. O estado do caso muda para o estado **Aberto**.

Bate-papo com um agente do Portal de atendimento ao consumidor

Converse com um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente do Portal de atendimento ao consumidor para resolver problemas rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Procedimento
1. Selecione o ícone de bate-papo ( ) no Portal de atendimento ao consumidor para iniciar uma conversa.
2. Preencha as informações e selecione **Enviar**.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
3. Opcional: Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, selecione e, em seguida, **entre em contato com o suporte**.
4. Quando terminar o bate-papo, selecione **Encerrar conversa**.

O que Fazer Depois
Se o agente criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente, você poderá exibir esses casos no Portal de atendimento ao consumidor selecionando **Casos** e exibindo a lista de casos.

Bate-papo anonimamente com um agente do Portal de atendimento ao consumidor

Os usuários que não estão conectados podem bater papo anonimamente com um agente do Portal de atendimento ao consumidor para resolver problemas mais rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone de bate-papo ( ) no Portal de atendimento ao consumidor para iniciar uma conversa.
2. Preencha as informações e clique em **Enviar**.
   Um agente virtual ou um agente de atendimento ao cliente responde.
3. Opcional: Para falar com uma pessoa em vez de um agente virtual, clique e, em seguida, **entre em contato com o suporte**.
4. Quando terminar o bate-papo, clique em **Encerrar conversa**.

Exibir uma publicação no Portal de atendimento ao consumidor

Exiba os detalhes de uma publicação no Portal de atendimento ao consumidor e baixe todos os anexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice.consumer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Suporte** > **Publicações** O link no Portal de atendimento ao consumidor exibe uma lista de publicações atuais. Você pode filtrar as publicações nesta lista por categoria e filtrar ainda mais a lista para mostrar todas as publicações ou somente as que não foram lidas. Você pode classificar a lista por data de publicação ou data de vencimento. Você também pode pesquisar um termo específico.

Depois que uma publicação atinge a **data de vencimento**, ela é removida automaticamente da lista Publicações.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de atendimento ao consumidor.
2. Clique em **Publicações** no cabeçalho do portal.
   Isso exibe uma lista de publicações atuais. As informações exibidas para cada publicação incluem o título, a data de publicação, a data de vencimento e uma breve descrição.
3. Se desejar, filtre ou classifique a lista Publicações.
   - Selecione uma categoria no canto superior esquerdo ou selecione **Todas as categorias**.
   - Selecione **Todas as publicações** ou **Publicações não lidas** no canto superior direito.
   - Selecione **Data de publicação** ou **Data de vencimento** no campo Classificar por.
4. Se desejar, pesquise a lista de Publicações inserindo o termo de pesquisa no campo **Pesquisar Publicações**.
5. Clique no nome de uma publicação para abrir.
6. Se a publicação tiver anexos, clique em **Anexos** no canto superior direito.
7. Selecione os anexos para download na janela pop-up.
8. Feche a janela pop-up.
9. Clique na seta de retorno na parte superior da publicação para retornar à lista Publicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Agendamentos via conversação

Os clientes podem iniciar uma conversa de agendamentos em um bate-papo no portal de suporte usando um Virtual Agent, e os agentes podem usar o Piloto automático para exibir Virtual Agent tópicos durante conversas.

Agendamentos via conversação para clientes

Os clientes podem concluir as seguintes tarefas com um Virtual Agent:

- Reservar um novo compromisso no CSM
- Reagendar um compromisso no CSM
- Cancelar um compromisso no CSM

Agendamentos via conversação para agentes

Os agentes podem usar o Piloto automático para exibir Virtual Agent tópicos durante Bate-papo do agente conversas. Para obter mais informações, consulte Piloto automático para conversas .

Programar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, programe um compromisso na janela de bate-papo Virtual Agent no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente, consumidor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode programar um compromisso por local. Somente usuários conectados podem agendar compromissos.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

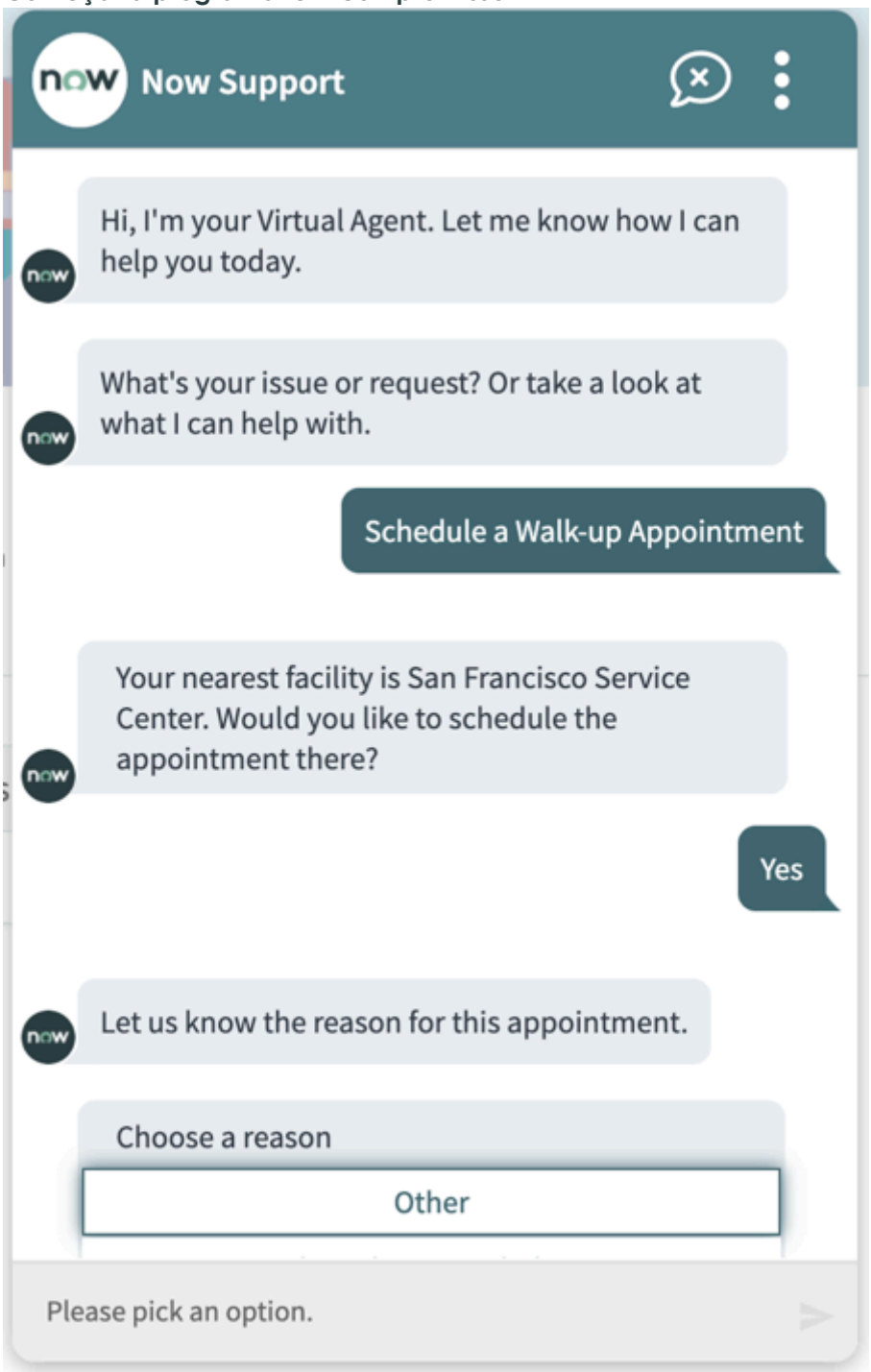
   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Insira `um compromisso de programação`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Começar a programar um compromisso

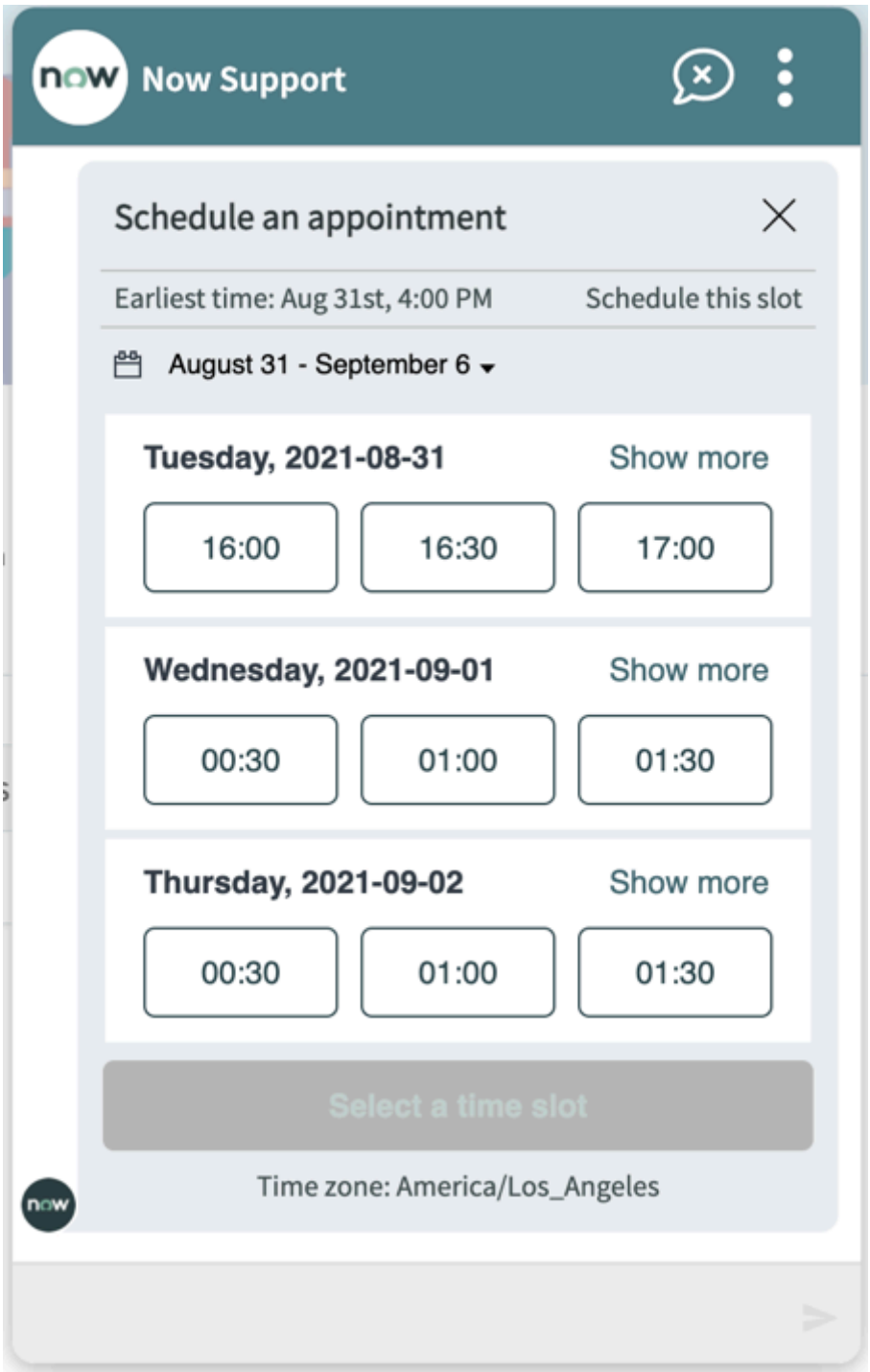


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Escolha uma data no calendário.

Escolher uma data no calendário

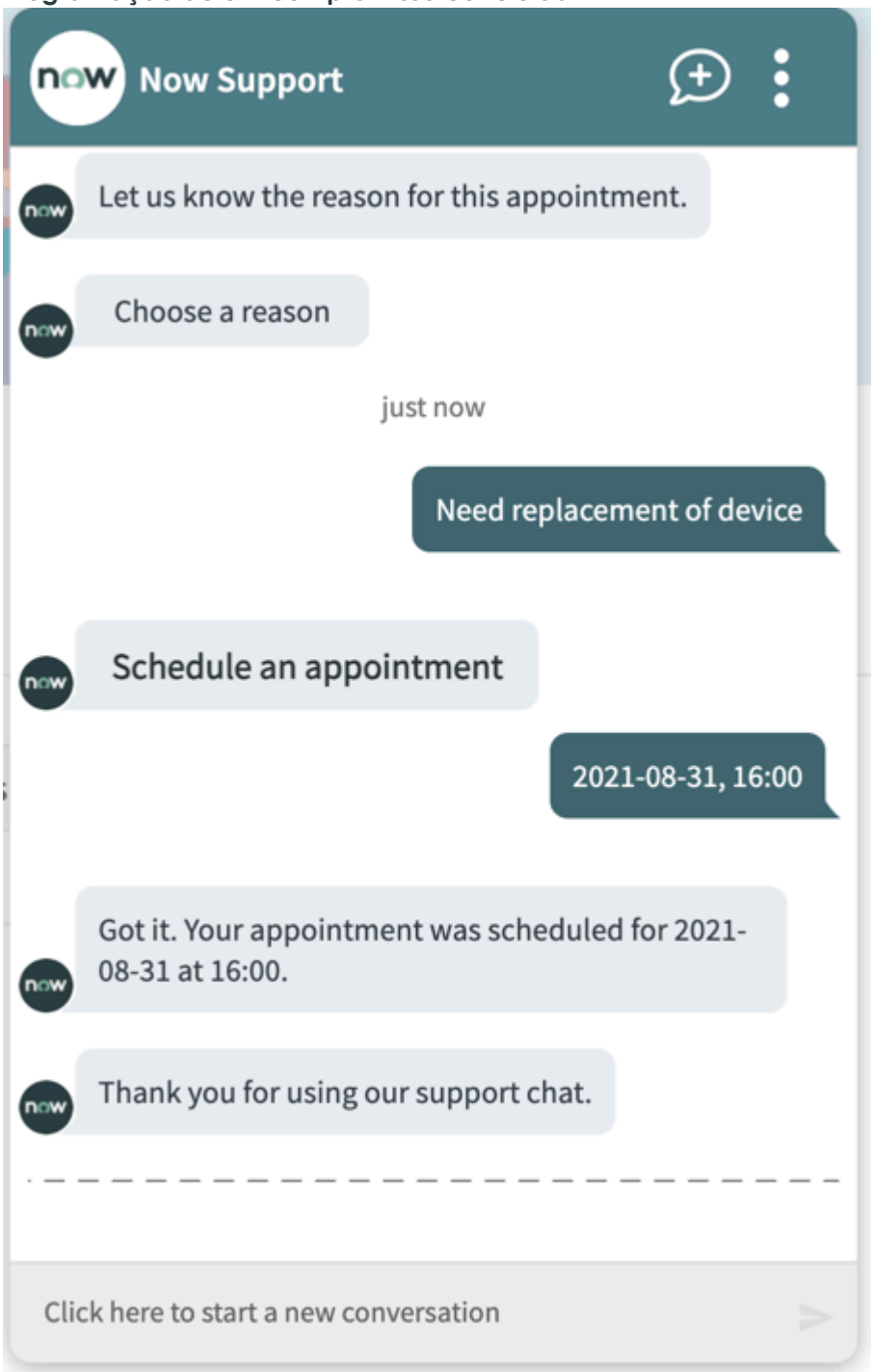


Resultados
O compromisso está programado e o bate-papo está concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programação de um compromisso concluída



Informações relacionadas

- Reprogramar um agendamento
- Cancelar um compromisso

Reagendar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, reagende um compromisso na janela de bate-papo Virtual Agent no portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: cliente, consumidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode programar um compromisso por local. Somente usuários conectados podem agendar compromissos.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

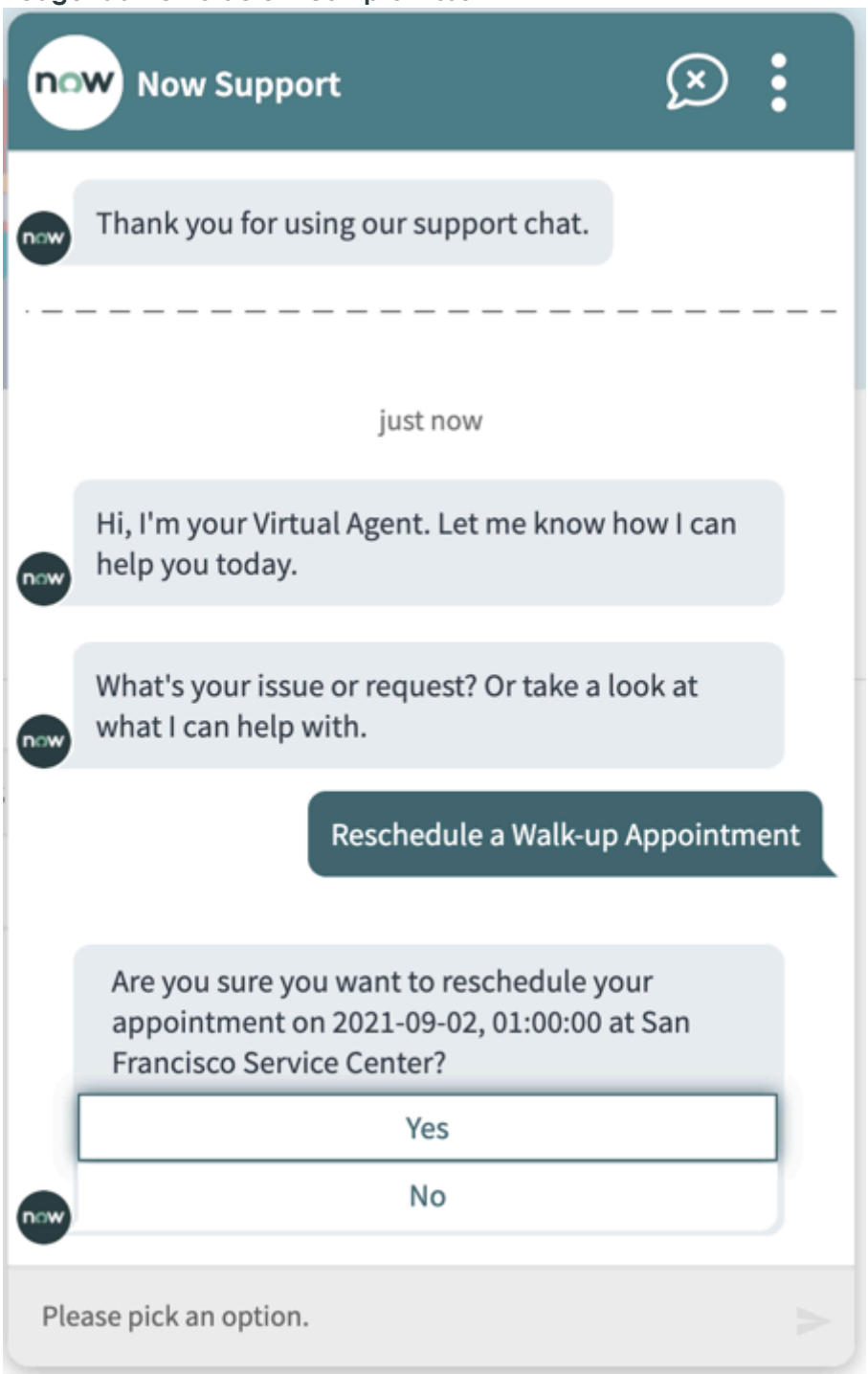
   Example
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Clique no ícone de bate-papo ( ) para abrir a janela de bate-papo e iniciar um Virtual Agent bate-papo.
3. Na janela de bate-papo, insira `reagendar compromisso`.
4. Escolha o compromisso que você deseja reprogramar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reagendamento de um compromisso

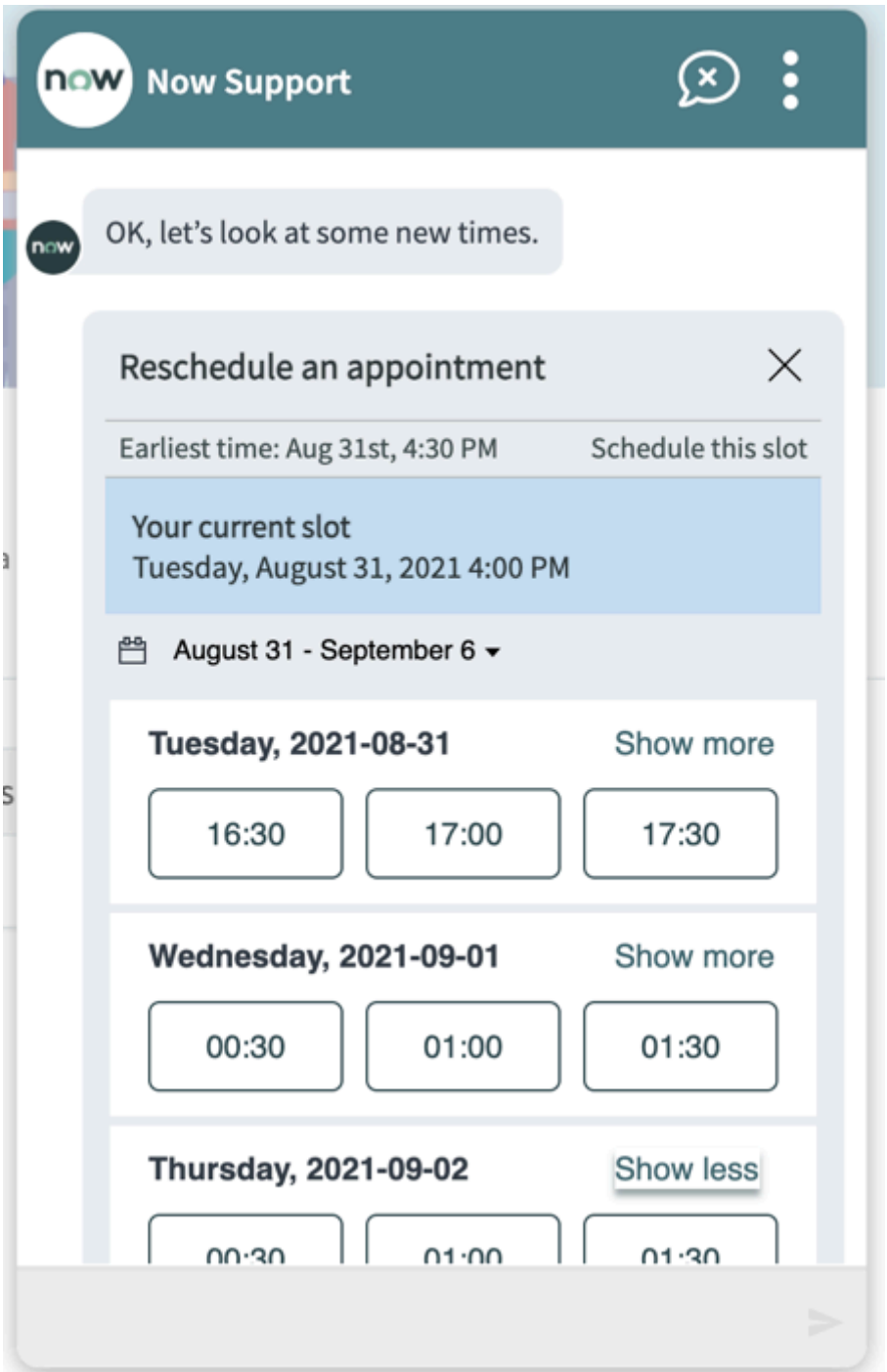


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Escolha uma data no calendário para o novo horário de compromisso.

Escolher uma data no calendário



Resultados
O compromisso foi remarcado.

Informações relacionadas

- Agendar um compromisso
- Cancelar um compromisso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar um compromisso com Agendamentos via conversação

Como cliente ou consumidor, cancele um compromisso na janela de bate-papo Virtual Agent no portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: cliente, consumidor

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Portal Atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor adicionando o sufixo `/csm` ou `/csp` ao URL da sua instância.

   Example

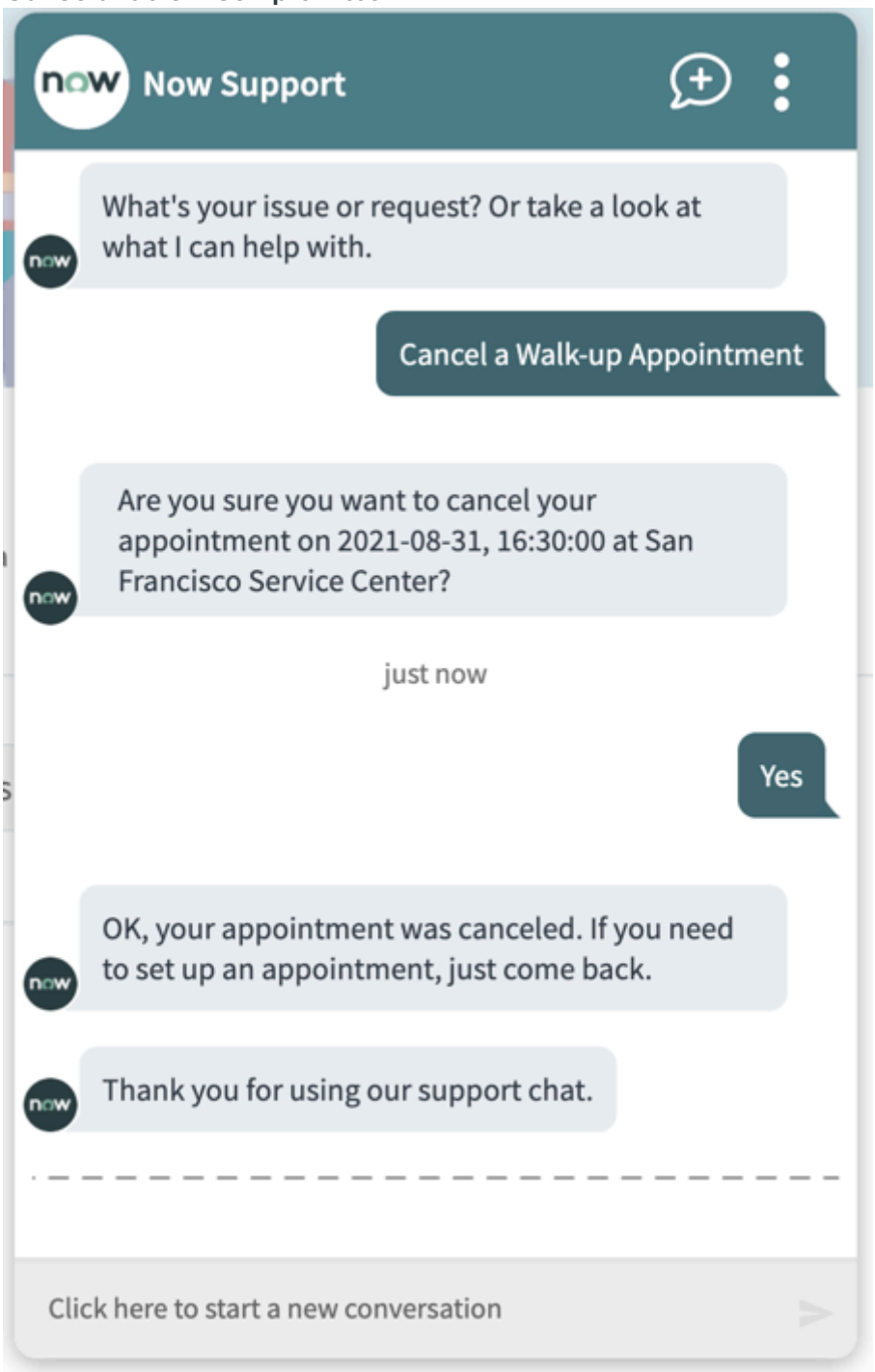
   Por exemplo: `https://yourportalurl.com/csm`

2. Clique no ícone de bate-papo ( ).
3. Na janela de bate-papo, insira `cancelar compromisso`.
   O Virtual Agent mostra os compromissos disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelando um compromisso



4. Confirme o cancelamento.

Resultados
O compromisso foi cancelado.

Informações relacionadas

- Agendar um compromisso
- Reprogramar um agendamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

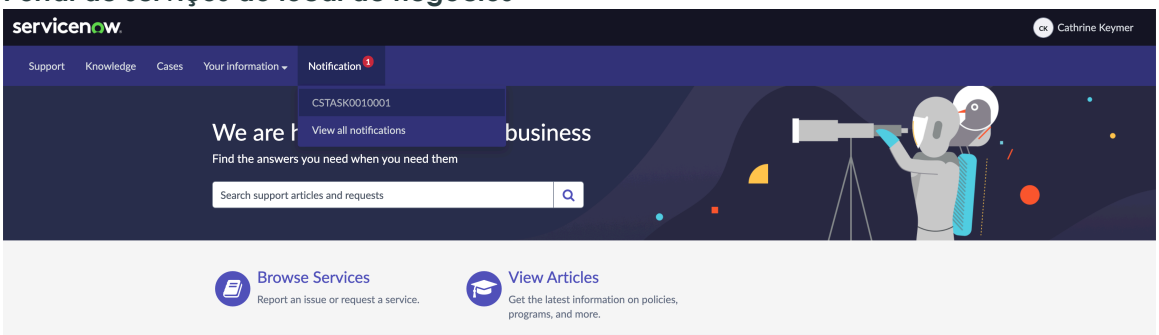
Como usar o Portal de serviços do local de negócios

Use o Portal de serviços de local de negócios (BLSP) disponível com a aplicação Customer Service Management (CSM) como um balcão único para gerenciar os locais de negócios internos e externos.

Como um usuário com as funções sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e admin, você pode usar a página do Portal de serviços do local de negócios para:

- Obtenha uma exibição de 360º de um local de negócios.
- Adicionar e gerenciar membros da equipe.
- Envie casos em relação a locais de negócios, produtos vendidos ou itens-base de instalação implantados em uma organização de serviço.
- Acesse Base de conhecimento artigos e interaja com a comunidade.

Portal de serviços do local de negócios



No Portal de serviços do local de negócios, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
Suporte	Clique em **Suporte** para criar um caso de cliente.
Conhecimento	Clicar em **Conhecimento** no cabeçalho leva você para a página kb_home. Você pode pesquisar Base de conhecimento ou exibir uma lista de artigos com melhor classificação ou mais vistos Base de conhecimento.
Casos	Exibir a lista de casos.
Suas informações	Navegue até locais de negócios, produtos vendidos e itens-base de instalação.
Notificação	Exibe notificações para tarefas de caso com os seguintes critérios • O estado é **Aberto**. • A caixa de seleção**Visível para o cliente** está marcada. • O usuário tem as funções de Colaborador do gerente de local (sn_customerservice.svc_location_manager_contributor)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
	ou de Colaborador da organização de serviço (sn_customerservice.service_organization_contributor). • O usuário é um membro do local de negócios para o qual a tarefa de caso foi criada. Você pode exibir apenas 7 notificações na guia de notificações. Para exibir todas as notificações de uma tarefa de caso, selecione **Exibir todas as notificações**.
Menu do perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir seu perfil ou sair.
Pesquisar	Permite que você pesquise artigos de suporte e solicitações. Insira um termo de pesquisa e clique em **Pesquisar** para exibir os resultados da pesquisa.
Pesquisar serviços	Clique em **Procurar serviços** para relatar um problema ou solicitar um serviço. Use o serviço para registrar um membro em um local de negócios externo.
Exibir artigos	Explore a base de conhecimento para obter as informações.
Pergunte à comunidade	Fornece acesso à página inicial da Comunidade. Você pode usar a comunidade para fazer perguntas e obter respostas, conectar-se com pessoas que compartilham conhecimentos semelhantes e ingressar em fóruns e participar de discussões.
Meus locais de negócios	Obtenha a exibição de 360° do local de negócios. Use o recurso para: • Adicione um membro a um local de negócios externo. • Relatar casos em nome de um local de negócios. • Relate casos em relação aos produtos vendidos implantados em um local de negócios. • Relate casos em relação aos itens-base de instalação implantados em um local de negócios.
Artigos em Destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços do local de negócios

Componente de IU	Descrição
Artigos mais vistos	Exibir uma lista dos artigos mais vistos.

Dependendo da configuração definida pelo seu administrador, você pode executar as seguintes tarefas no Portal de serviços do local de negócios:

- Registrar e atribuir membros da equipe a um local de negócios
- Relatar casos em nome de um local de negócios
- Relatar casos em relação aos produtos vendidos implantados em um local de negócios
- Relatar casos em relação aos itens-base de instalação implantados em um local de negócios
- Acessar artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes

Informações relacionadas

Adicionar membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Adicionar membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Adicione usuários como membros da equipe a um local de negócios para oferecer suporte a contas, contatos, consumidores e residências.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor e sn_bus_loc.location_relationship_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione membros internos e externos a um local de negócios. Você pode adicionar usuários internos com a função snc_internal e usuários externos com a função snc_external como membros da equipe a um local de negócios externo.

- Administradores e gerentes de atendimento ao cliente podem adicionar membros da equipe a qualquer local de negócios.
- Os gerentes de local podem adicionar membros da equipe aos locais de negócios aos quais eles têm acesso.

Nota: Como um usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager, você pode criar membros da equipe interna e externa. No entanto, como usuário com a função sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, você só pode criar membros da equipe externos.

Procedimento

1. Navegar até **Página Inicial** > **Suporte ao local de negócios** > **Serviços**.
2. Selecione **Registrar membro no local de negócios externo** para abrir o registro Registrar membro no local de negócios externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar o registro para registrar uma nova equipe do local ou mover a equipe existente entre locais gerenciados pelo gerente do local e atribuir responsabilidades à equipe de acordo.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registrar membro no local de negócios externo

Campo	Descrição
Local externo do negócio	O local de negócios externo. Este campo é gerado automaticamente.
Registrar equipe	Campo usado para registrar a nova equipe do local ou mover a equipe existente de uma hierarquia de local de negócios externa entre locais. ◦ **Nova equipe**: crie um usuário na tabela Equipe externa da organização de serviço (sn_csm_service_organization_external_staff) com a função (snc_external). ◦ **Equipe existente**: lista de membros da equipe que já trabalham na hierarquia da organização de serviço.
Nome	Nome do membro da equipe.
Sobrenome	Sobrenome do membro da equipe.
ID do usuário	ID do usuário do membro da equipe.
E-mail	Endereço de e-mail do membro da equipe.
Membro	Campo usado para selecionar um membro da equipe externa na lista de registros de equipe externa da organização de serviço. **Nota:** O campo **Membro** aparece somente quando **a equipe existente** é selecionada no campo **Registrar equipe**.
Tipo de Membro	Campo usado para atribuir responsabilidade ao local de negócios selecionado. ◦ **Nenhum**: cria um registro de membro. ◦ **Membro listado**: cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado com o tipo Membro listado e a responsabilidade vazia. ◦ **Colaborador do local**: cria um registro de membro. Com o registro de membro, um registro de responsabilidade é criado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	com o tipo como Colaborador do local e a responsabilidade como Colaborador do local. **Nota:** A atribuição de responsabilidade é aplicável a membros da equipe existentes e novos.

4. Selecione **Enviar**.
   Além disso, o registro de local de negócios externo é criado no campo **Organização de serviço** da tabela Equipe externa da organização de serviço [sn_csm_service_organization_external_staff].
   Um novo registro de membro da equipe externa é criado para o local de negócios externo selecionado. O administrador deve atribuir responsabilidades aos membros da equipe. No entanto, se você selecionou **Nenhum** como um tipo de membro, não deverá criar um registro de responsabilidade.

Resultados
Depois que um membro da equipe é adicionado a um local de negócios, os seguintes detalhes podem ser acessados na guia **Detalhes do local de negócios** :

- Casos solicitados
- Membros
- Serviços disponíveis
- Contas
- Consumidores
- Residências
- Locais de negócios secundários
- Projetos

Informações relacionadas

Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Assistência de agente para a equipe do seu local de negócios

Os agentes de atendimento ao cliente recebem solicitações de bate-papo da equipe do local de negócios no Espaço do agente do CSM. Esses agentes podem ajudar os membros da sua equipe a resolver problemas e gerenciar seus casos com mais eficiência se eles preencherem primeiro uma pesquisa de antes do bate-papo.

Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade sobre as solicitações em andamento e os status dos casos. Os agentes podem lidar com eficiência com os problemas dos membros da equipe de um local de negócios.

Depois que um agente aceita uma solicitação de bate-papo de entrada, o campo **Organização de serviço solicitante** no formulário de interação que o agente vê é preenchido automaticamente com o local de negócios que um membro da equipe selecionou durante a pesquisa de antes do bate-papo. Para saber mais sobre as pesquisas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de antes do bate-papo, consulte Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo .

Nota: Os campos **Número**, **Tipo**,**Estado**e **Atribuído a** no formulário de Interação são preenchidos por padrão. Para saber mais sobre os campos, consulte Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios.

As listas relacionadas a Casos em aberto e Interações recentes no formulário de interação mostram uma lista dos casos ativos e interações da organização de serviço solicitante.

Uma resolução também é fornecida ao interagir com o usuário. Para obter mais assistência, um agente pode criar um caso ou vincular a discussão a um caso existente. O campo **Organização de serviço solicitante** é preenchido por padrão quando um caso é criado a partir de uma interação.

Informações relacionadas

Bate-papo com Virtual Agent no Portal de serviços do local de negócios

Criar casos para um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios

Como membro da equipe com a função de agente de local, crie e gerencie casos para seus locais de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice.svc_location_agent e sn_customerservice.svc_location_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os membros da equipe com a função de agente de local podem fazer o seguinte:

- Exibir informações dos clientes em seu local.
- Crie casos para uma conta, consumidor, local de negócios e para si próprios.
- Registre membros da equipe em um local de negócios externo.
- Rastreie e atualize os casos criados em seu local.

Procedimento

1. Navegar até **Página Inicial** > **Suporte ao local do negócio** > **Suporte** > **Criar um caso de cliente**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar um caso de cliente

Campo	Descrição
Para quem você está criando este caso?	O produtor de registro usado para criar um caso para o usuário colaborador. Quando o usuário colaborador seleciona uma opção, dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, são exibidos campos adicionais relacionados a esse tipo de cliente. ◦ **Conta**: o usuário conectado com a função de colaborador da conta. ◦ **Consumidor**: o usuário conectado com a função de colaborador do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **Local de negócios**: o usuário conectado com a função de colaborador da organização de serviço. ◦ **Eu**: o usuário conectado com a função de autocolaborador.
Solicitando local de negócios	Nome da organização de serviço que está solicitando assistência.
Solicitando suporte do local de negócios	Nome da organização de serviço da qual o **local de negócios solicitante** está solicitando assistência.
Conta	Nome da conta.
Contato	Contato da conta.
Consumidor	Nome do consumidor. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Residência	Residência à qual o consumidor pertence.
Produto	Produto vendido associado ao caso.
Base de instalação	Item-base de instalação associado ao caso.
Prioridade	A prioridade atribuída: ◦ 1 — Crítico ◦ 2 — Alto ◦ 3 — Moderado ◦ 4 - Baixo (padrão)
Canal	Método pelo qual o cliente iniciou o contato e abriu o caso. ◦ Web (padrão) ◦ Telefone ◦ E-mail ◦ Bate-papo ◦ Social ◦ Comunidade ◦ Alerta ◦ Virtual Agent ◦ Pessoalmente
Assunto	Linha de assunto que especifica o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição da pergunta, problema ou problema do cliente.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Da mesma forma, você pode relatar casos em nome de um local de negócios, em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios ou a itens-base instalados implantados em um local de negócios.

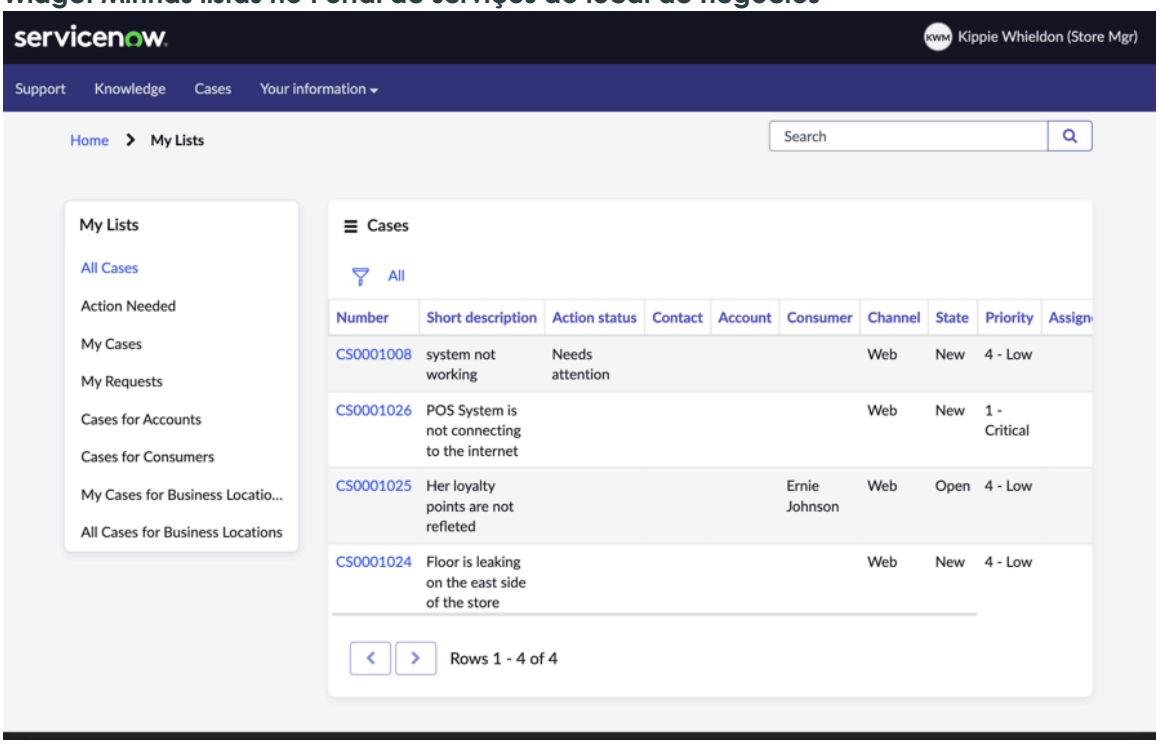
Informações relacionadas

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Rastrear casos no Portal de serviços do local de negócios

Rastreie casos em nome de um local de negócios em relação a produtos vendidos implantados em um local de negócios ou a itens-base instalados implantados em um local de negócios.

Widget Minhas listas no Portal de serviços do local de negócios



Dependendo das funções atribuídas ao usuário conectado, o widget exibe os filtros a seguir.

Filtros do widget Minhas listas

Filtros das Minhas listas	Descrição
Todos os Casos	Lista de todos os casos.
Ação Necessária	Casos no estado **Resolvido** que estão aguardando uma resposta do cliente.
Meus Casos	Casos para mim.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros do widget Minhas listas

Filtros das Minhas listas	Descrição
Minhas solicitações	Casos criados como uma solicitação.
Casos de contas	Casos criados pelo colaborador da conta.
Casos de consumidores	Casos criados pelo colaborador do consumidor.
Meus casos de locais de negócios	Casos criados pelo usuário colaborador em nome de seus locais de negócios.
Todos os casos de locais de negócios	Todos os casos criados em nome dos locais de negócios dos usuários colaboradores, independentemente de quem criou o caso.

Rastrear ordens de serviço no Portal de serviços do local de negócios

Permita que sua equipe local rastreie ordens de serviço para seus locais de negócios usando o Portal de serviços de local de negócios (BLSP). Ele permite que você exiba e gerencie ordens de serviço, ajudando a rastrear tarefas e atualizações diretamente relacionadas a seus locais específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager e sn_customerservice.svc_location_manager

Nota: Para acessar a funcionalidade completa da ordem de serviço, uma função sn_fsm_servicedesk_agent é adicionada à função sn_customerservice.service_organization_contributor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ordens de serviço são solicitações de trabalho fora do local. Usuários com as funções apropriadas criam as ordens de serviço e fornecem as informações necessárias para as tarefas da ordem de serviço. Esses pedidos incluem informações sobre os serviços solicitados, incluindo nomes e endereços de clientes, locais de trabalho e todos os itens de configuração relacionados. Cada ordem de serviço inclui uma ou mais tarefas que contêm detalhes específicos sobre o trabalho a ser realizado, como habilidades de agente necessárias ou requisitos de peças.

Para obter mais informações sobre ordens de serviço, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Página Inicial** > **Suas informações** > **Locais de negócios**.
2. Na página Detalhes do local de negócios, selecione o local de negócios para o qual você deseja rastrear a ordem de serviço.
3. Na lista de ordens de serviço em seu local de negócios, selecione um número de ordem de serviço para exibir seus detalhes, incluindo local, atividade e tarefas.

Nota: Colaboradores de local externo não podem acessar a guia **Tarefas de ordem de serviço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acompanhar e atualizar projetos

Permita que sua equipe local rastreie projetos para seus locais de negócios usando o Portal de serviços de local de negócios (BLSP). Você pode gerenciar projetos, permitindo o monitoramento eficiente do andamento e das atualizações de seus locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_bus_loc.location_project_stakeholder, sn_customerservice.service_organization_contributor, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor, sn_bus_loc.location_relationship_manager e sn_customerservice.svc_location_manager

Procedimento

1. Navegar até **Página Inicial** > **Suas informações** > **Locais de negócios**.
2. Na página Detalhes do local de negócios, selecione o local de negócios para o qual você deseja rastrear os projetos.
3. Consulte a lista de projetos selecionando a guia **Projetos**.
4. Opcional: Crie um caso para o local de negócios, conta ou consumidor selecionando **Criar caso**.
5. Registre um membro da equipe no local de negócios selecionando **Adicionar membro**. Para saber mais, consulte Adicionar membros da equipe a um local de negócios no Portal de serviços do local de negócios.
6. Para ver **Tarefas de Projeto**, **Subprojetos** e **Casos**, selecione um projeto.
7. Para atualizar uma tarefa, selecione uma tarefa na lista.

   Datas, estado, tarefas e casos podem ser atualizados.
8. Opcional: Marque uma tarefa como concluída selecionando **Marcar como concluída**. **O estado** e **a data de término real** são atualizados automaticamente.

Análise e emissão de relatórios para Customer Service Management

O Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento.

Soluções de análise e emissão de relatórios da plataforma de atendimento ao cliente

O Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Soluções de Emissão de relatórios e análise de plataforma para autoatendimento Análise para atendimento ao cliente

Soluções Análise da plataforma e relatórios contêm conteúdo Performance Analytics e Emissão de relatórios pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Performance Analytics e relatórios quantifica o valor do autoatendimento usando o painel de análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios

O Atendimento ao cliente Soluções Análise da plataforma e relatórios contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar seus processos de negócios.

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados Performance Analytics de indicador para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante: Configure e teste Soluções Análise da plataforma e relatórios em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para acessar os painéis disponíveis, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis** e selecione **Todos**.

Dois Soluções Análise da plataforma e relatórios estão disponíveis para Atendimento ao cliente:

- Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Nota: Atendimento ao cliente Performance Analytics As soluções são um recurso opcional disponível para a aplicação Customer Service Management. Para usá-los, sua licença também deve incluir Performance Analytics. Depois de licenciado, habilite o Performance Analytics Premium para as soluções Atendimento ao cliente e Atendimento ao cliente Performance Analytics nas instâncias em que você deseja aproveitar a funcionalidade aprimorada. Para obter mais informações sobre o licenciamento Performance Analytics, consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics .

Solução do Atendimento ao cliente

A solução Atendimento ao cliente adiciona os seguintes recursos.

Nota: Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) é ativado automaticamente com esta solução.

Grupos em destaque: caso em destaque.

Painéis:

- Agente de atendimento ao cliente
- Gerente de atendimento ao cliente
- Executivo de atendimento ao cliente

Customer Service Management - Solução avançada

A solução Customer Service Management - Advanced adiciona os seguintes recursos.

Nota: Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) é ativado automaticamente com esta solução.

Grupos em destaque: caso em destaque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painéis:

- Agente do Atendimento ao cliente - Avançado
- Gerente de atendimento ao cliente - Avançado
- Executivo de Atendimento ao cliente - Avançado

Esses painéis têm todas as informações mostradas nos painéis da solução básica do Atendimento ao cliente, mas também contêm indicadores adicionais para os seguintes recursos. Ative todos os plug-ins abaixo para exibir os indicadores adicionais.

- Gestão de problemas graves
- Status da ação de Casos de atendimento ao cliente
- Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações
- Atendimento ao cliente com Gestão de serviços
- Bate-papo do agente
- Advanced Work Assignment para CSM
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment

Nota: Para obter mais informações sobre os indicadores do Gestão de problemas graves, consulte Análise de gestão de problemas graves.

A solução Customer Service Management - Advanced também adiciona indicadores adicionais de Gestão de serviços ao Hub de análise. Para obter mais informações, consulte Integração do Customer Service Management com análise da Gestão de serviços.

Habilitar Performance Analytics para Customer Service Management

Para habilitar o Performance Analytics para Customer Service Management, um usuário com a função de administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Introdução** e role até a seção Atendimento ao cliente. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Informações relacionadas

Soluções Análise da plataforma e relatórios

Classificando registros com Spotlight

Painel do Agente de atendimento ao cliente

O painel do Agente do Atendimento ao cliente fornece acesso rápido aos seus casos com base em critérios que ajudam a priorizar seu trabalho. O painel também exibe dados de resumo sobre métricas da sua organização.

Para exibir o painel do Agente do Atendimento ao cliente, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique na guia **Todos** e selecione **Customer Service Management** no menu Grupo. Clique no bloco **Agente de atendimento ao cliente** ou **Agente de atendimento ao cliente - Avançado**.

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona o painel Customer Service Agent - Advanced. O painel Avançado contém dois indicadores adicionais: Exceeding Chat Target e Exceeding Case Target.

Funções e usuário finais

O painel do Agente do Atendimento ao cliente inclui os seguintes usuários finais e funções.

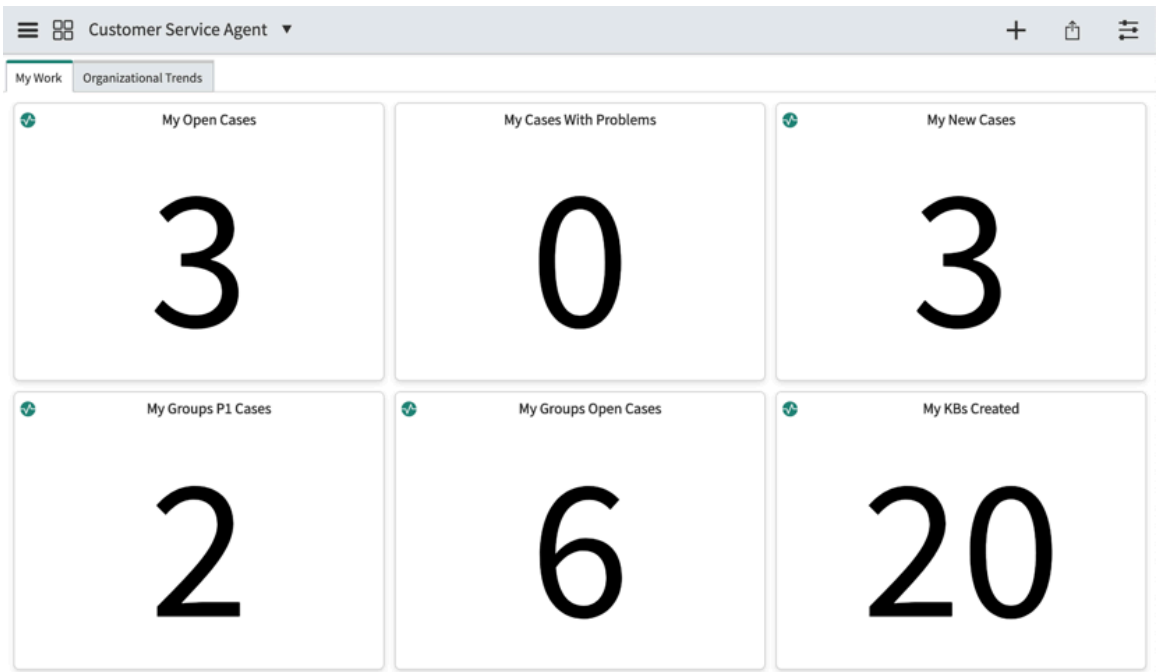
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários finais e funções do painel do agente

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de atendimento ao cliente: exiba e priorize seus casos atribuídos. Exibir tendências de caso para todos os agentes.	sn_customerservice_agent
Gerente de atendimento ao cliente: exiba e priorize seus casos atribuídos. Exibir tendências de caso para todos os agentes.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Guia Meu trabalho



Tradução automática

Relatórios

O painel do Agente do Atendimento ao cliente inclui os seguintes relatórios.

Relatórios do painel do agente

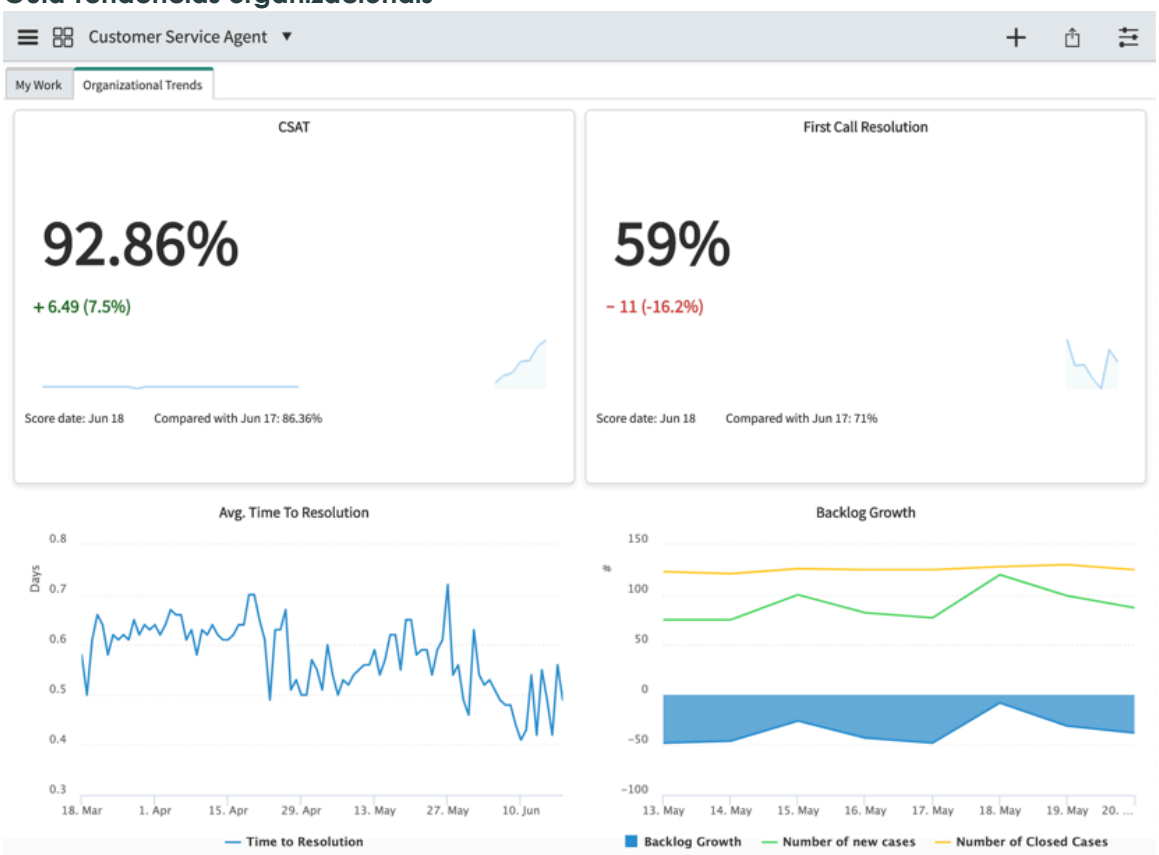
Título	Descrição
Meus casos em aberto	Casos atribuídos a mim que não foram resolvidos, encerrados ou cancelados.
Meus casos com problemas	Casos atribuídos a mim que fazem parte de um caso primário atribuído a um administrador do sistema.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios do painel do agente

Título	Descrição
	Nota: Para exibir esses dados no painel, adicione a função sn_problem_read à função sn_customerservice_agent.
Meus casos novos	Casos aos quais ainda não respondi.
Casos P1 do Meu grupo	Casos P1 atribuídos a um membro do meu grupo.
Casos em aberto do meu grupo	Casos atribuídos a um membro do meu grupo que não foram resolvidos, encerrados ou cancelados.
Minhas KBs criadas	Lista de todos os artigos da base de conhecimento que criei.

Guia Tendências organizacionais



Indicadores

O painel do Agente do Atendimento ao cliente inclui os seguintes indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do painel do agente

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Destino de Bate-papo Excedente	Percentual de todos os itens de trabalho de bate-papo que excederam o tempo de espera de destino. Para obter mais informações sobre o canal de serviço de bate-papo, consulte Canais de serviço do Advanced Work Assignment **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel do Agente de atendimento ao cliente - Avançado.
Destino de Caso Excedente	Percentual de todos os itens de trabalho de caso que excederam o tempo de espera de destino. Para obter mais informações sobre o canal de serviço de caso, consulte Canais de serviço do Advanced Work Assignment **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel do Agente de atendimento ao cliente - Avançado.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para que um caso seja marcado como encerrado ou resolvido. **Nota:** No painel do Agente de atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Crescimento do backlog	Número de casos de backlog para todos os agentes ao longo do tempo.

Painel do Customer Service Manager

O painel do Customer Service Manager exibe gráficos e dados de resumo sobre métricas como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs por agente.

Para exibir o painel do Customer Service Manager, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique na guia **Todos** e selecione **Customer Service Management** no menu Grupo. Clique no bloco **Customer Service Manager** ou **Customer Service Manager - Advanced**.

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona o painel do Customer Service Manager - Advanced. O painel Avançado contém a guia adicional Análise de atribuição de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: visualize métricas de caso como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs por agente para entender o desempenho atual do atendimento ao cliente em sua organização.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

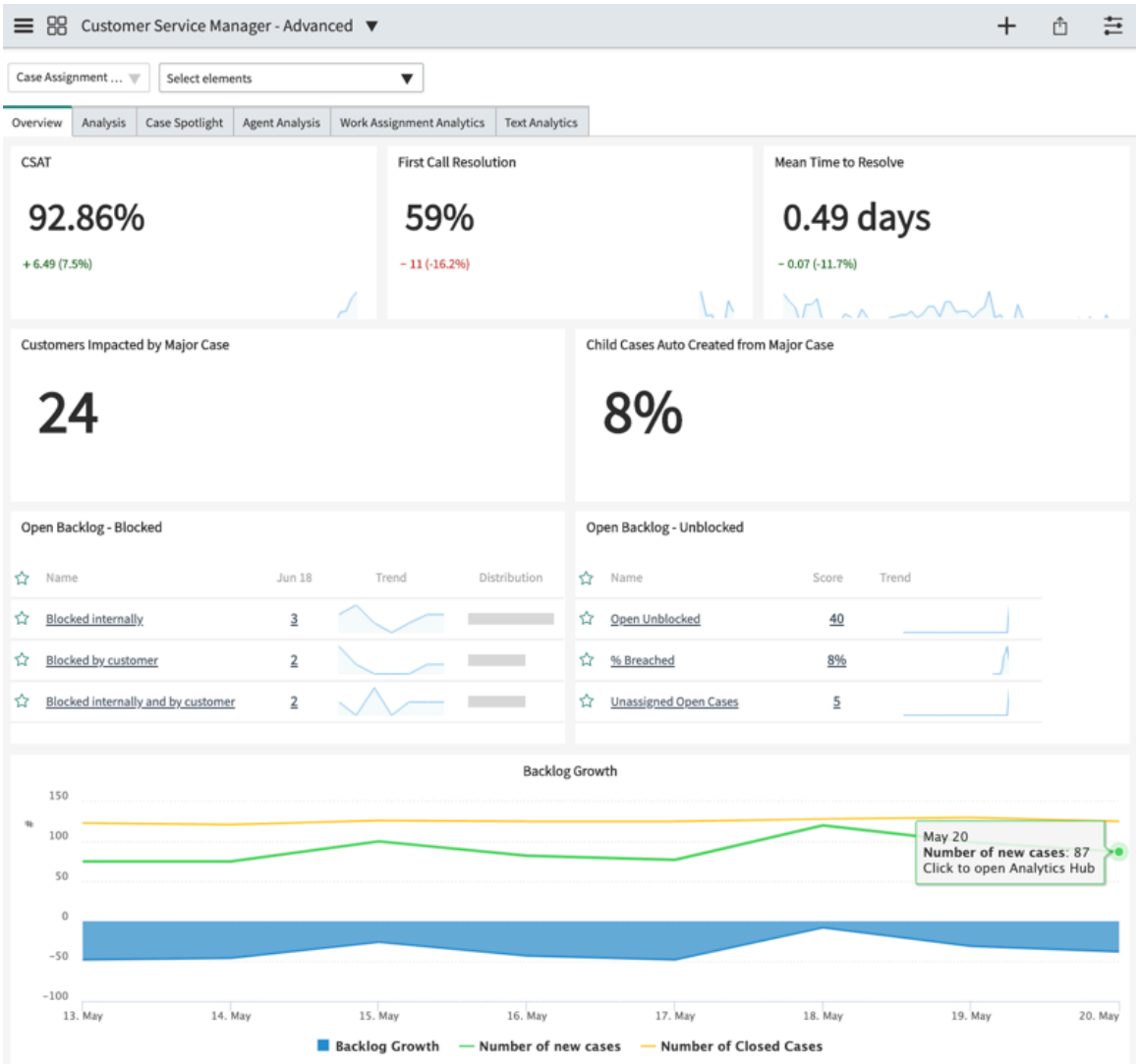
Detalhamentos do painel

O painel do Customer Service Manager usa o detalhamento de Grupo de atribuição de casos. Selecione um ou mais grupos para exibir dados somente desses grupos. Por padrão, os dados de todos os grupos são mostrados no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão Geral



Indicadores de visão geral

Customer Service Manager - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Tempo médio de resolução	Tempo médio para que um caso seja marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Clientes Afetados por Caso Importante	Número de clientes afetados pelos casos principais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Manager - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
Casos Secundários Criados Automaticamente de um Caso Importante	Percentual de casos secundários criados automaticamente a partir de um caso principal.
Backlog em Aberto - Bloqueado	Número de casos que estão bloqueados e não foram resolvidos.
Backlog em Aberto - Desbloqueado	Número de casos que não estão bloqueados e não foram resolvidos.
Crescimento do backlog	Número de casos de backlog para todos os agentes ao longo do tempo.

Indicadores do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Casos em aberto com ANS violados	Percentual de casos que permaneceram abertos além do tempo exigido pelo Acordo de nível de serviço (ANS).
Casos em Aberto não Atribuídos	Número de casos em aberto que não estão atribuídos a um agente.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para que um caso seja marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Crescimento do backlog	Número de casos de backlog para todos os agentes ao longo do tempo.
Abrir backlog de Caso	Gráfico de casos em aberto cumulativos e idade do caso ao longo do tempo.
Backlog em aberto	Número de casos que não foram resolvidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Análise

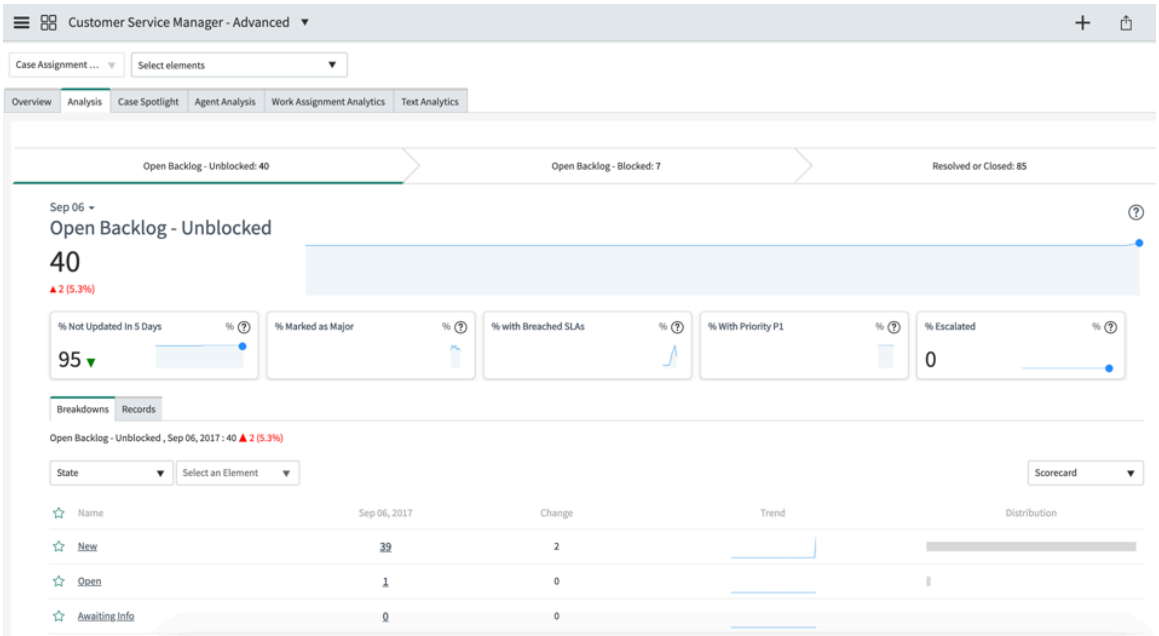


Gráfico de tendências do backlog de casos ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir os dados de qualquer data. Os indicadores exibem dados para a data selecionada.

Indicadores de análise

Indicadores de análise do Customer Service Manager

Estado	Indicador	Descrição
Backlog em Aberto - Desbloqueado	Percentual de não atualizados em 5 dias	Percentual de casos em aberto que os agentes não atualizaram nos últimos 5 dias.
	% Marcado como Importante	Percentual de casos em aberto que são importantes.
	Percentual com ANS violado	Percentual de casos em aberto que permaneceram abertos além do tempo exigido pelo ANS.
	% com Prioridade P1	Percentual de casos em aberto que são de prioridade crítica.
	% Escalonados	Percentual de casos em aberto que foram escalados.
	% com Problemas	Percentual de casos em aberto conectados a um problema.
	Percentual de reatribuições de agente	Percentual de casos em aberto em que o campo Atribuído a mudou pelo menos uma vez.
	% de Candidatos Importantes	Percentual de casos em aberto que foram propostos como candidatos a caso principal.
	% Reabertos pelo Menos Uma Vez	Percentual de casos em aberto em que o estado era Resolvido anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de análise do Customer Service Manager

Estado	Indicador	Descrição
	% com Solicitação	Percentual de casos em aberto conectados a uma solicitação.
Resolvido ou encerrado	% com Problemas	Percentual de casos encerrados conectados a um problema.
	% Causados por Mudança	Percentual de casos encerrados causados por uma mudança.
	Encerrado no Mesmo Dia	Número de casos que foram encerrados no mesmo dia em que foram criados.
	% Reabertos pelo Menos Uma Vez	Percentual de casos encerrados que foram revertidos para o estado aberto pelo menos uma vez.
	% de Casos Importantes Resolvidos	Percentual de casos encerrados que são casos principais.
	% Reatribuídos	Percentual de casos encerrados que foram reatribuídos.
	Percentual com ANS violado	Percentual de casos encerrados que permaneceram abertos além do tempo exigido pelo ANS.
	% com Mudança	Percentual de casos encerrados conectados a um problema.
	% com Incidente	Percentual de casos encerrados conectados a um incidente.
	% com Solicitação	Percentual de casos encerrados conectados a uma solicitação.

Detalhamentos de análise

Selecione um detalhamento para exibir os casos agrupados por esse detalhamento.

Os casos no estado Backlog aberto - Desbloqueado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

- Grupo de atribuição de casos
- Caso atribuído a
- Conta
- Produto
- Estado
- Prioridade
- Categoria
- Canal

Os casos no estado Backlog aberto - Bloqueado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

Tradução automática

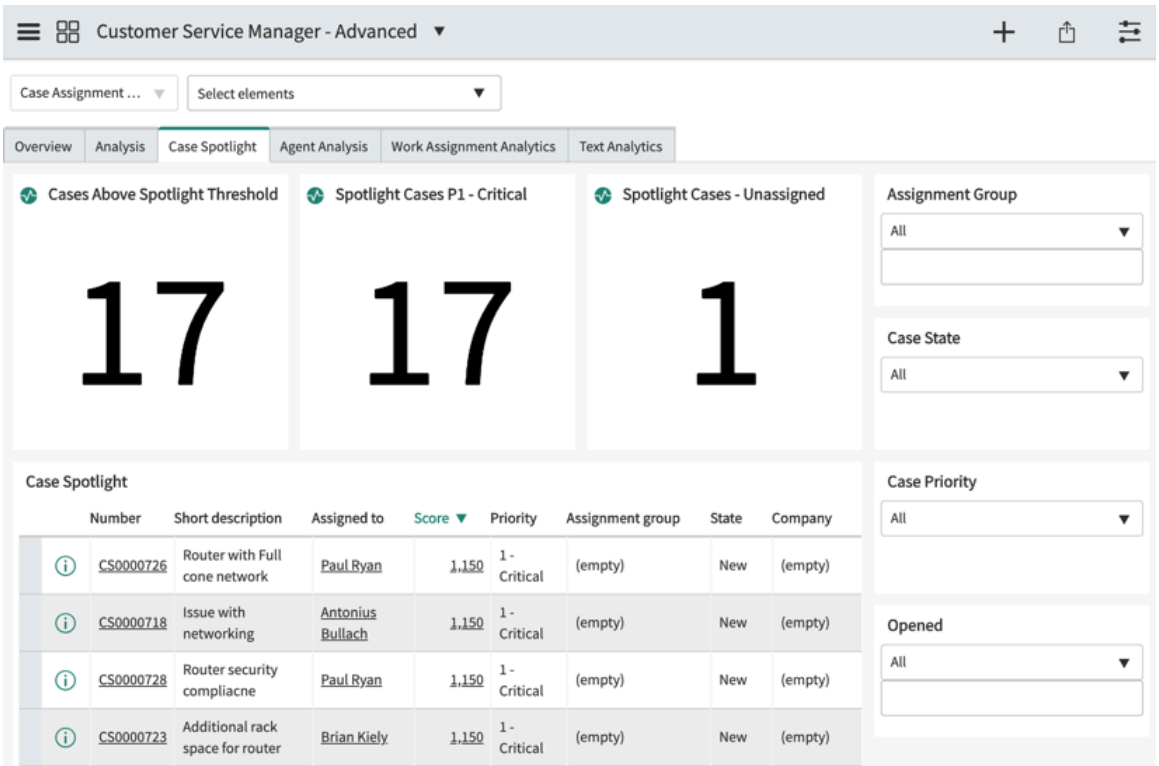
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Status da ação bloqueada
- Grupo de atribuição de casos

Os casos no estado Resolvido ou Encerrado podem ser agrupados pelos seguintes detalhamentos.

- Grupo de atribuição de casos
- Caso atribuído a
- Conta
- Produto
- Idade
- Prioridade
- Categoria
- Contato

Guia Caso em destaque



Detalhamentos de Caso em Destaque

Selecione valores para os detalhamentos para filtrar os dados mostrados no painel.

- Grupo de atribuição
- Estado do caso
- Prioridade do caso
- Aberto(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de Caso em Destaque

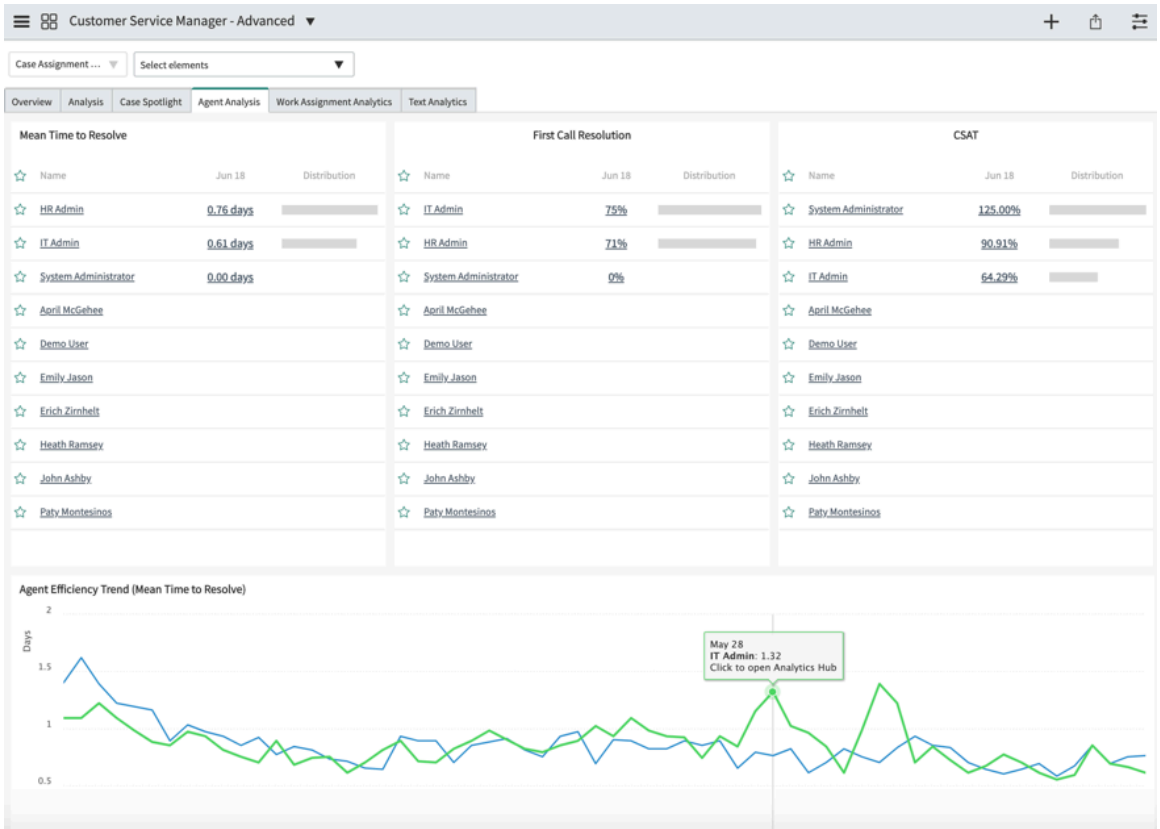
Relatórios de caso em destaque do Customer Service Manager

Título	Descrição
Casos acima do limite em destaque	Número de casos que excedem o limite de Caso em Destaque. Todos os casos em que **o Estado** é Novo, Em aberto ou Aguardando informações são pontuados com base na prioridade e na data do último upgrade. A pontuação é comparada com o valor do limite para colocar os casos com alta prioridade em destaque. **Nota:** Você pode editar o limite e os critérios do grupo Em destaque de caso em destaque para colocar diferentes tipos de casos em destaque com base nas necessidades da sua organização.
Casos em destaque P1 - Críticos	Número de casos que excedem o limite de Caso em Destaque e são Prioridade 1.
Casos em destaque - não atribuídos	Número de casos que excedem o limite de Caso em destaque e não estão atribuídos a um agente.
Caso em Destaque	Lista de casos que excedem o limite de Caso em destaque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Análise do agente



Indicadores de análise do agente

Indicadores de análise de agente do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Média Tempo de resolução	Tempo médio para que um caso seja marcado como encerrado ou resolvido para cada agente. Classificado do mais rápido para o mais lento. **Nota:** No painel do Customer Service Manager - Advanced, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
resolução na Primeira Chamada	Percentual de casos de cada agente que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. Classificado do mais alto para o mais baixo.
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente para cada agente com base nos resultados da pesquisa. Classificado do mais alto para o mais baixo. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Tendência de eficiência de agente (Tempo médio de resolução)	Tempo médio para que um caso seja marcado como encerrado ou resolvido para cada agente mostrado ao longo do tempo.

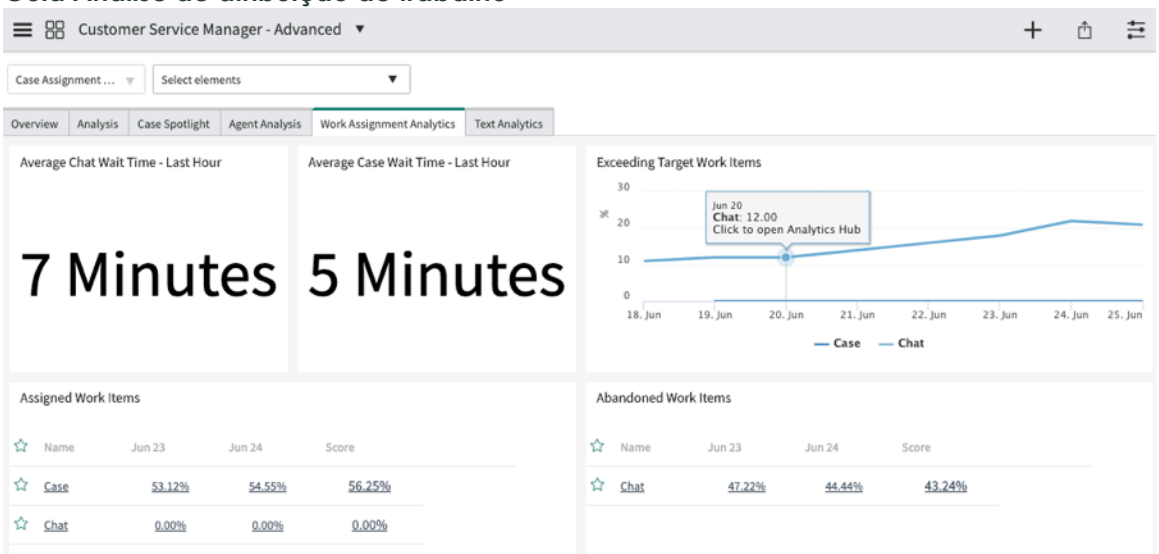
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de análise de agente do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Casos encerrados por agente e conta.	Número de casos encerrados por cada agente para cada conta.

Guia Análise de atribuição de trabalho



Nota: A guia Análise de atribuição de trabalho só pode ser exibida no painel do Gerenciador de atendimento ao cliente - Avançado. O Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice] e o Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] devem ser ativados em sua instância.

Relatórios de análise de atribuição de trabalho

Relatórios de análise de atribuição de trabalho do Customer Service Manager

Relatório	Descrição
Tempo médio de espera no bate-papo - Última hora	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora para itens de trabalho de bate-papo.
Tempo médio de espera do caso - Última hora	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora para itens de trabalho de caso.

Indicadores de análise de atribuição de trabalho

Indicadores de análise de atribuição de trabalho do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Percentual de todos os itens de trabalho que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Atribuídos	Percentual de todos os itens de trabalho atribuídos a agentes.

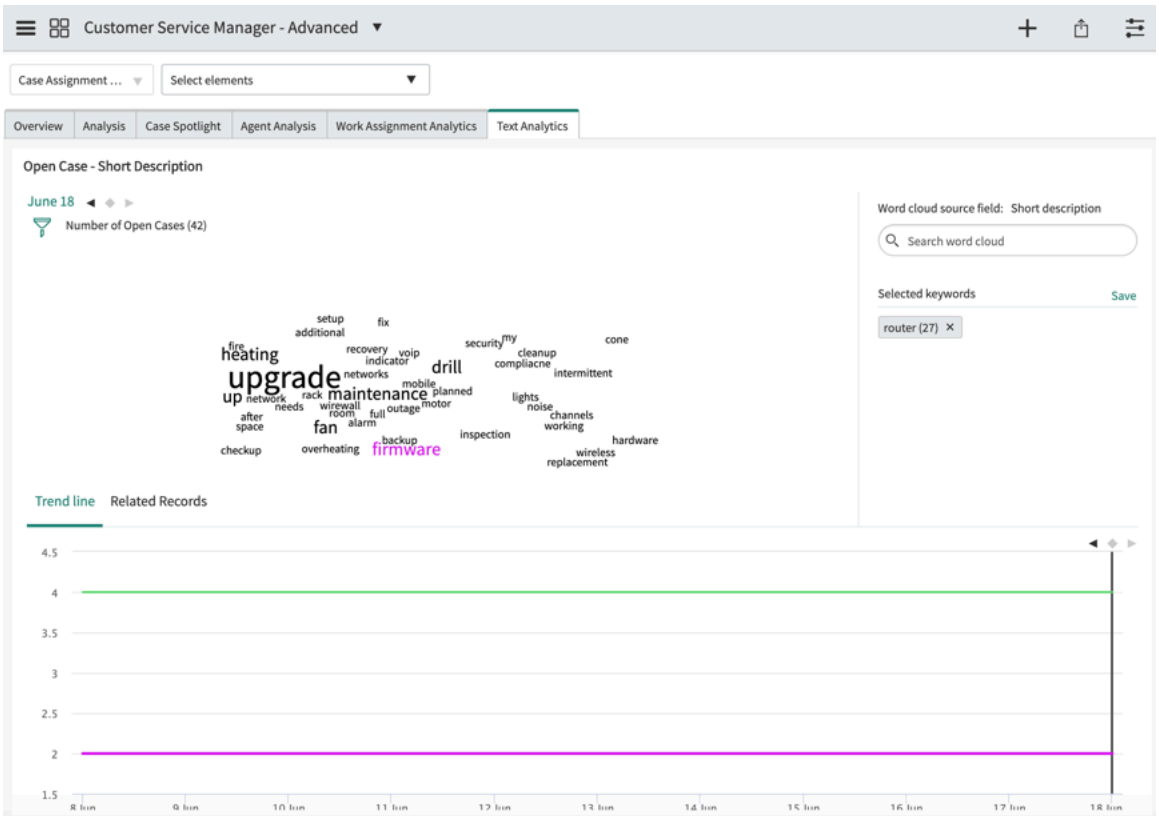
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de análise de atribuição de trabalho do Customer Service Manager

Indicador	Descrição
Itens de Trabalho Abandonados	Porcentagem de todos os itens de trabalho que os agentes abandonaram.

Guia Análise de texto



Nota: A guia Análise de texto ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs] estiver instalado.

A Análise de texto exibe uma nuvem de palavras com as palavras e frases usadas com mais frequência nas descrições resumidas de casos em aberto, fornecendo informações sobre problemas emergentes relatados por usuários.

- Faça o detalhamento ativo de uma palavra para exibir outras palavras associadas a casos que contêm essa palavra-chave.
- Pesquise termos específicos na nuvem de palavras.

Linha de tendência: mostra a frequência das principais palavras-chave ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir os dados de qualquer data.**Registros relacionados**: lista de casos que contêm as palavras-chave selecionadas na nuvem de palavras.

Painel executivo do Atendimento ao cliente

O painel executivo do Atendimento ao cliente fornece uma exibição da operação e das tendências da função de atendimento ao cliente da sua organização.

Para exibir o painel Executivo do Atendimento ao cliente, navegue até **Performance Analytics** > **Painéis**. Clique na guia **Todos** e selecione **Customer Service Management**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no menu Grupo. Clique no bloco **Executivo do Atendimento ao cliente** ou **Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado**.

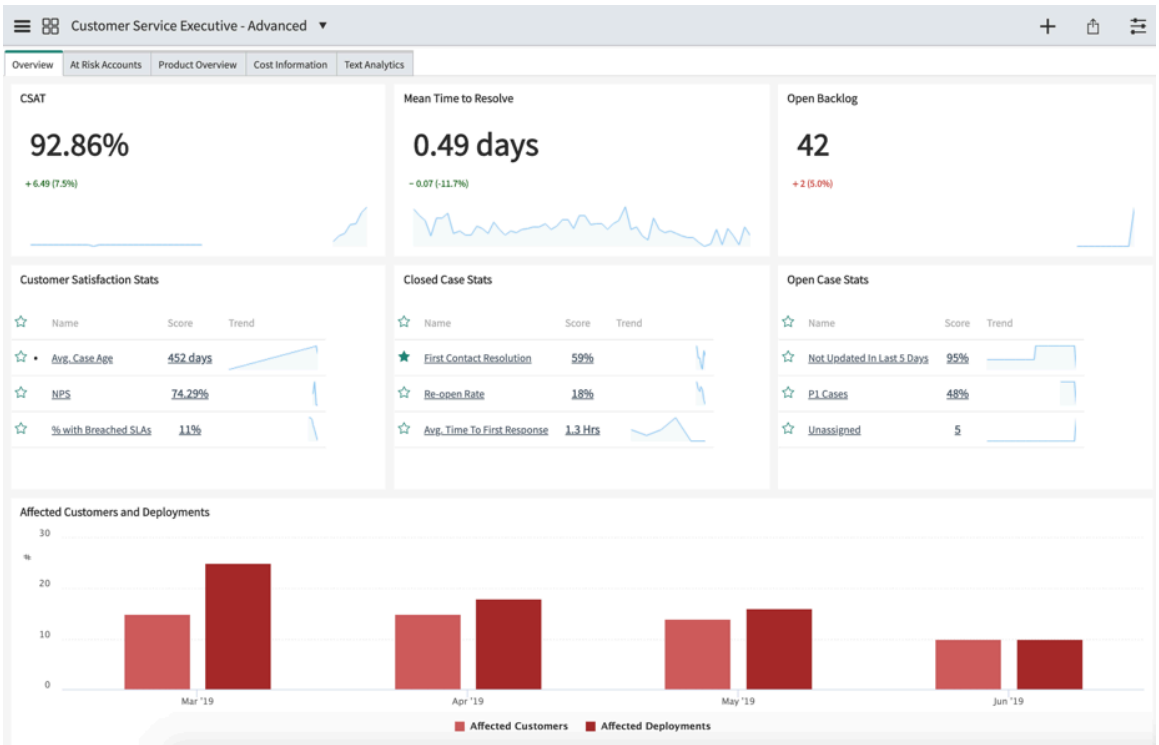
A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona o painel Customer Service executivo - Advanced. O painel Avançado contém o indicador adicional Clientes e implantações afetados.

Funções e usuário finais

Funções e objetivos do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária
Executivo de atendimento ao cliente: exiba uma visão geral dos casos de atendimento ao cliente em sua organização para ver as áreas que estão indo bem e as que precisam de atenção.	sn_customerservice_manager
Administrador de conteúdo: pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.	pa_admin
Criador de conteúdo: pode exibir o painel.	pa_viewer

Guia Visão Geral



Tradução automática

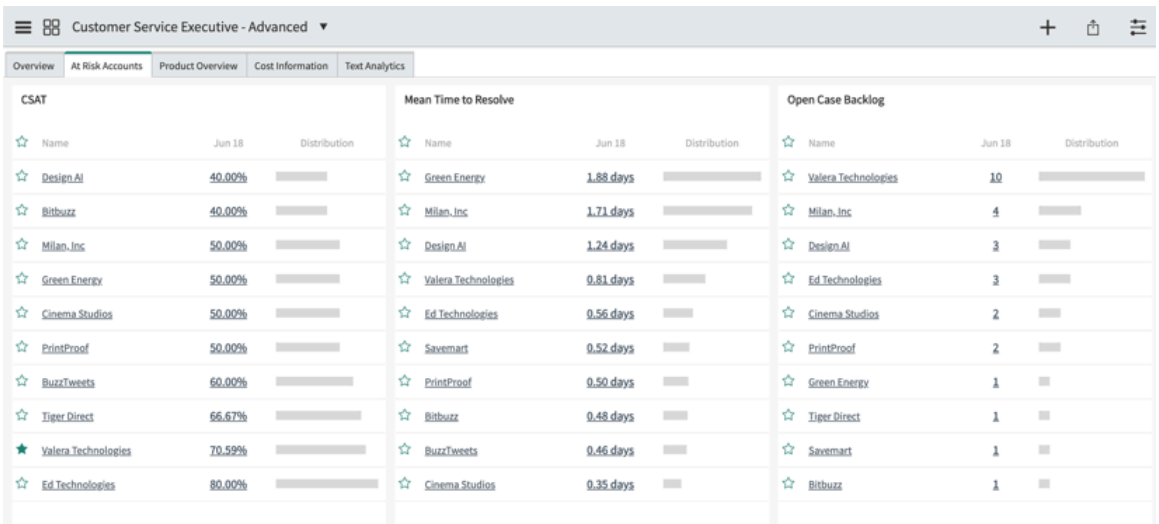
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de visão geral

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores avançados

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Média de satisfação do cliente com base nos resultados da pesquisa. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre índice de satisfação do cliente, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente.
Média Tempo de resolução	Tempo médio para que um caso seja marcado como encerrado ou resolvido. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. **Nota:** No painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Backlog em aberto	Número de casos que não foram resolvidos. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total.
Estatística de satisfação do cliente	Estatísticas resumidas de satisfação do cliente.
Estatística de casos encerrados	Estatísticas de resumo para casos encerrados.
Estatística de casos em aberto	Estatísticas de resumo para casos em aberto.
Clientes e implantações afetados	Número de clientes e implantações afetados. **Nota:** Este indicador só pode ser visualizado no painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado.

Guia Contas em risco



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de Contas em risco

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores de contas em risco

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Contas com a menor satisfação do cliente.
Média Tempo de resolução	Contas com o pior tempo médio de resolução de caso. **Nota:** No painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Abrir backlog de Caso	Contas com o maior número de casos não resolvidos.

Guia Visão geral do produto

Indicadores de visão geral do produto

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores de visão geral do produto

Indicador	Descrição
Índice de satisfação do cliente	Produtos com a menor satisfação do cliente.
Média Tempo de resolução	Produtos com o pior tempo médio de resolução de caso. **Nota:** No painel Executivo do Atendimento ao cliente - Avançado, esse indicador é chamado de Tempo médio de resolução.
Abrir backlog de Caso	Produtos com o maior número de casos não resolvidos.

Guia Informações de custo

Nota: A guia Informações de custo ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para atendimento ao cliente [com.snc.pa.fm.csm] estiver instalado.

Indicadores de informações de custo

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores de informações de custo

Indicador	Descrição
Custo total	Custo total para todos os casos.
Custo por Caso - Por Canal	Custo por caso agrupado por canal.
Custo por Caso - Por Produto	Custo por caso agrupado por produto.

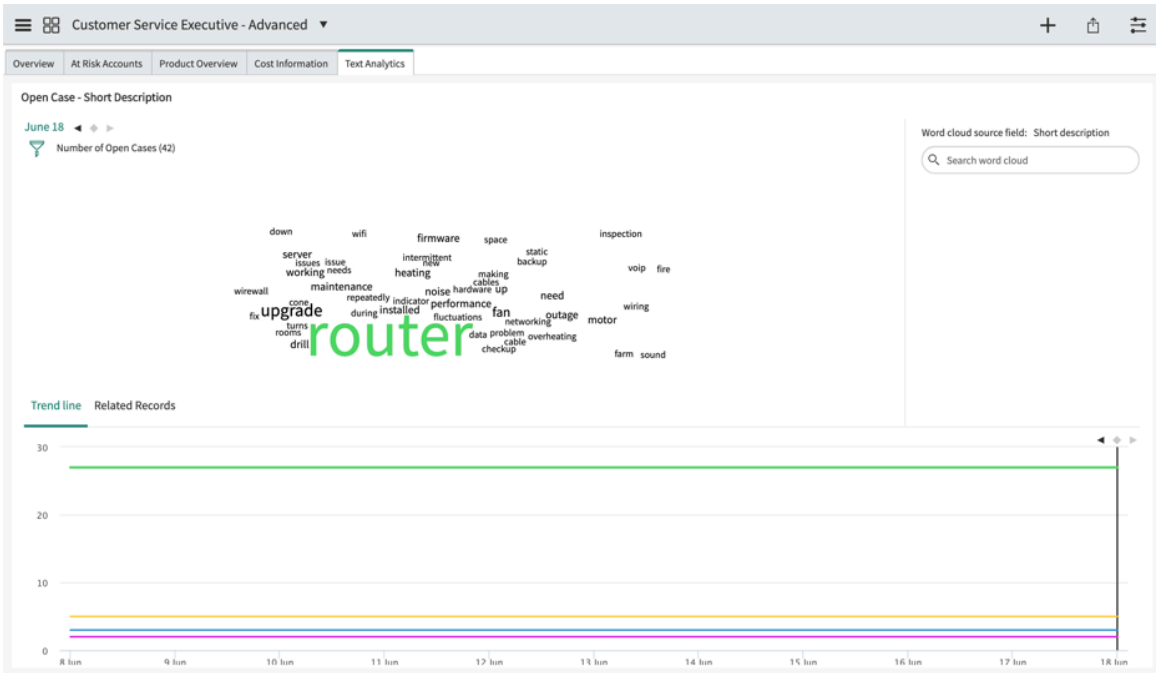
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel executivo do Atendimento ao cliente - Indicadores de informações de custo

Indicador	Descrição
Custo por Caso - Por Conta	Custo por caso agrupado por conta.

Guia Análise de texto



Nota: A guia Análise de texto ficará visível somente se o plug-in Performance Analytics Premium for Customer Service [com.snc.pa.premium.cs] estiver instalado.

A Análise de texto exibe uma nuvem de palavras com as palavras e frases usadas com mais frequência nas descrições resumidas de casos em aberto, fornecendo informações sobre problemas emergentes relatados por usuários.

- Faça o detalhamento ativo de uma palavra para exibir outras palavras associadas a casos que contêm essa palavra-chave.
- Pesquise termos específicos na nuvem de palavras.

Linha de tendência: mostra a frequência das principais palavras-chave ao longo do tempo. Clique e mova o cursor para exibir os dados de qualquer data.**Registros relacionados**: lista de casos que contêm as palavras-chave selecionadas na nuvem de palavras.

Atendimento ao cliente proativo - Painel avançado

O painel Atendimento ao cliente proativo - Avançado ajuda os gerentes de atendimento ao cliente a rastrear os principais indicadores de desempenho (KPIs) para entender o quão proativos eles foram na identificação e comunicação de problemas que afetam os clientes. O painel também permite que os gerentes de atendimento ao cliente avaliem o impacto das indisponibilidades nos negócios ao longo do tempo. Instale o plug-in Proactive Customer Service Advanced Dashboard (com.snc.pa.customer_service_advanced) para exibir e monitorar os painéis avançados.

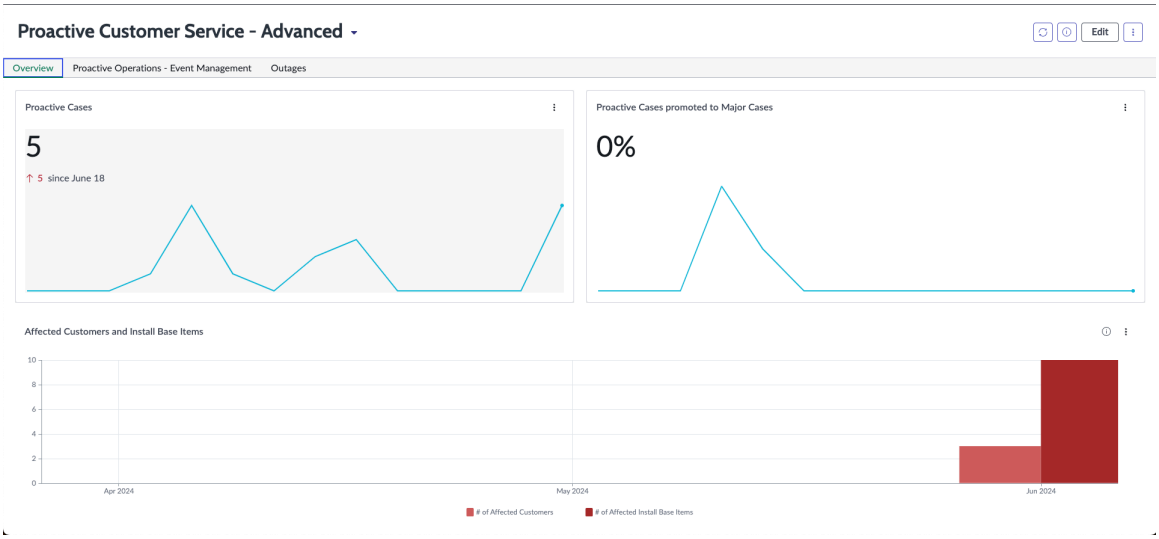
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

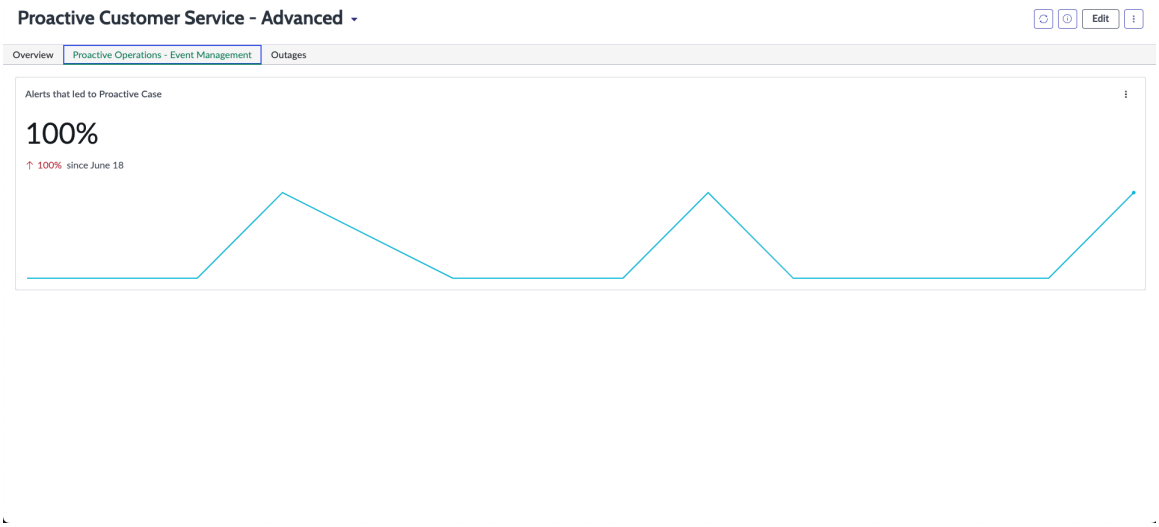
Importante: A partir da versão Xanadu, o painel do Atendimento ao cliente proativo - Advanced tem uma aparência nova e modernizada.

Para acessar o novo painel do Atendimento proativo ao cliente - Avançado, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **- Painel**e selecione o painel Proactive Customer Service-Advanced. Os clientes de upgrade podem exibir o painel Operações proativas do atendimento ao cliente, mas devem usar o novo painel Atendimento ao cliente proativo - Avançado.Os novos clientes nas versões Orlando e posteriores só podem exibir o painel Atendimento ao cliente proativo - Avançado.

Guia Visão Geral



Operações proativas - Guia Gestão de eventos

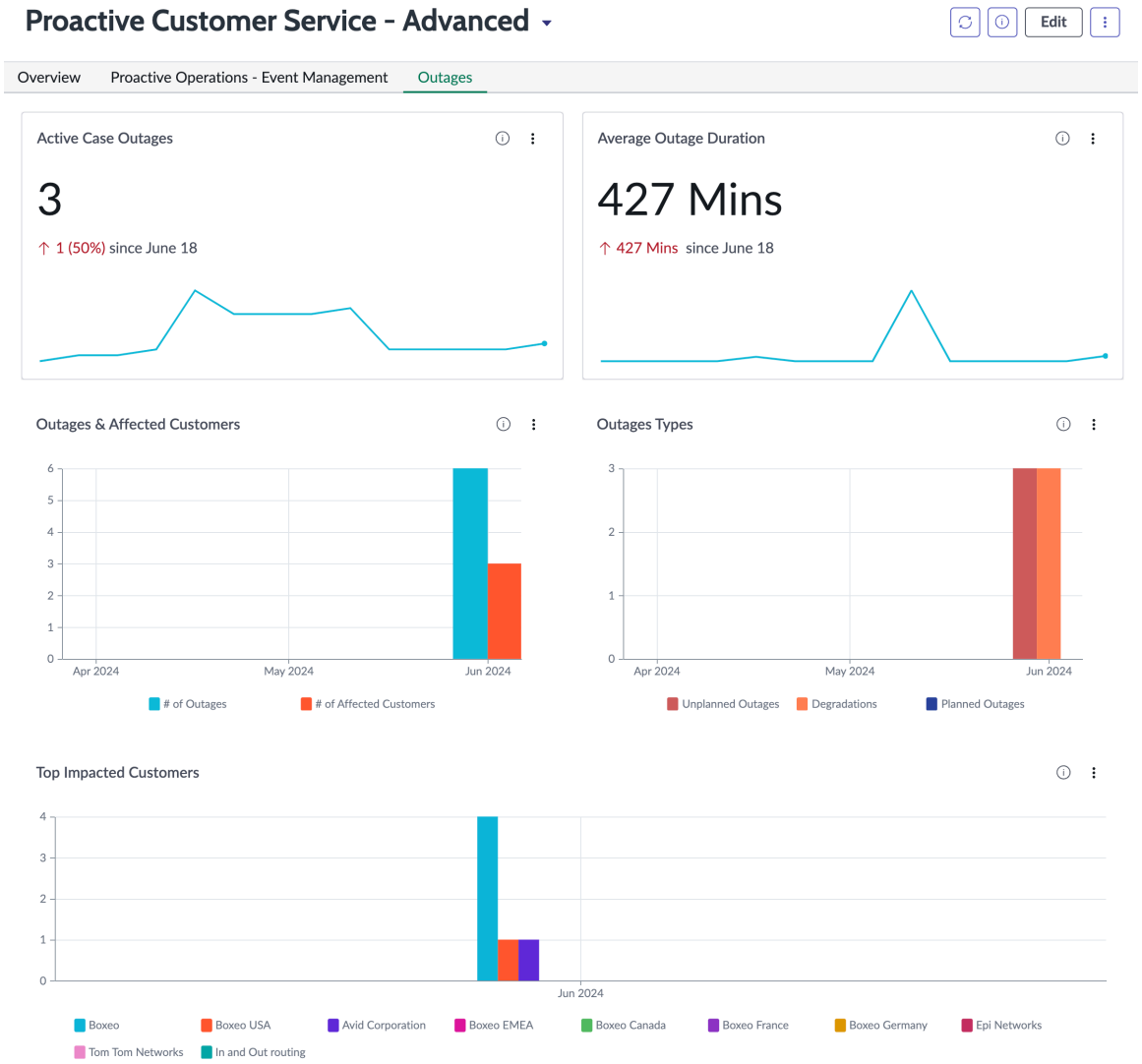


Nota: A guia Operações proativas - Gestão de eventos só ficará visível se o plug-in Operações proativas do atendimento ao cliente (com.snc.proactive_cs_itom) estiver ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Indisponibilidades



Usuário final e funções

Acesso ao painel avançado por função do usuário

Usuário final	Função necessária	Benefícios
Gerente de atendimento ao cliente	sn_customerservice_manager	Pode exibir o painel.
Administrador de conteúdo	pa_admin	Pode editar o painel e gerenciar usuários, grupos e funções do painel.
Criador de conteúdo	pa_viewer	Pode exibir o painel.

Indicadores

O painel Serviço proativo - Avançado fornece os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Casos proativos

Número de casos ativos com alertas críticos e confirmados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos proativos promovidos a um caso principal

Percentual de casos proativos promovidos a um caso principal.

Clientes e itens-base de instalação afetados

Número de clientes afetados por mês.

Alertas que levaram ao caso proativo

Percentual de alertas críticos ou de confirmação que acionaram a criação de casos.

Indisponibilidades do Caso Ativo

Número de indisponibilidades de caso ativo por dia.

Duração Média da Indisponibilidade

Duração média da indisponibilidade por dia.

Indisponibilidades e Clientes Afetados

Número de indisponibilidades e clientes afetados por mês.

Tipos de Indisponibilidade

Número de indisponibilidades para cada tipo de indisponibilidade por mês.

Principais clientes afetados

Clientes mais afetados por indisponibilidades.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Nº de clientes afetados
- Nº de itens-base de instalação afetados
- Nº de indisponibilidades
- Indisponibilidades planejadas
- Indisponibilidades não planejadas
- Degradações

Customer Service Management integração com a análise da Gestão de serviços

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics fornece indicadores para registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações associados a casos de atendimento ao cliente.

A solução Customer Service Management - Advanced Performance Analytics adiciona indicadores adicionais. Alguns desses indicadores são exibidos automaticamente no painel do Customer Service Manager na guia Análise. Todos os indicadores podem ser exibidos no Hub de análise ou podem ser adicionados manualmente a um painel.

Nota: Para exibir os indicadores, você deve ativar o plug-in Customer Service with Service Management (com.sn_cs_sm) e o plug-in Customer Service with Request Management (com.sn_cs_sm_request).

Indicadores de incidentes:

- Número de casos em aberto com incidente
- Número de casos com incidente encerrados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de problema:

- Número de casos com problema em aberto
- Número de casos com problema encerrados

Indicadores de mudança:

- Número de casos em aberto sem mudança
- Número de casos com mudança encerrados

Indicadores de solicitação:

- Número de casos em aberto com solicitação
- Número de casos encerrados com solicitação

Indicadores de Causado por mudança:

- Número de casos em aberto causados por mudança
- Número de casos causados por mudança encerrados

Para exibir os indicadores no Hub de análise, navegue até **Performance Analytics** > **Hub de análise** e pesquise qualquer um dos indicadores acima.

Para adicionar um indicador a um painel, um usuário com a função pa_admin pode navegar até o painel desejado e clicar no ícone **Adicionar widgets** no canto superior direito do painel. Selecione **Performance Analytics** no menu suspenso e clique em **Informações** na lista abaixo. Pesquise o indicador usando a barra de pesquisa. Clique no indicador e, em seguida, clique em **Adicionar**.

Painel do Gerenciador de serviços

Use o painel do Gerenciador de serviços para rastrear e analisar dados de casos de atendimento ao cliente.

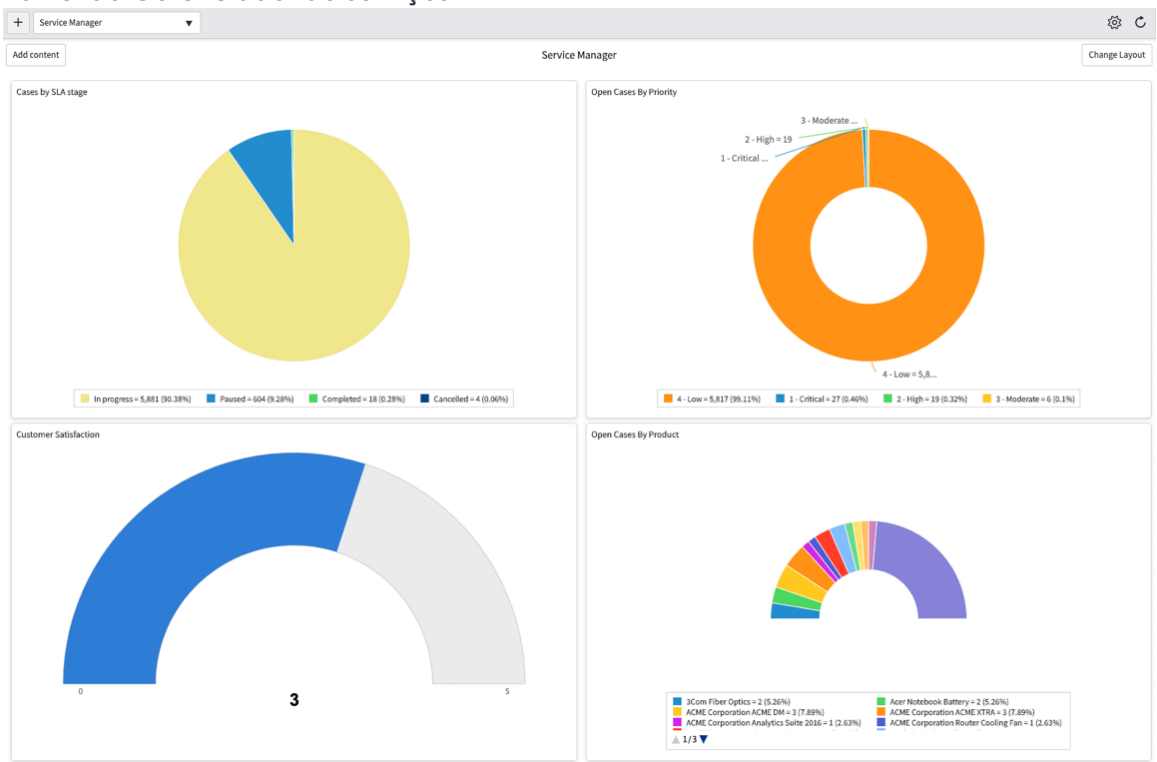
Para exibir o painel do Gerenciador de serviços, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Visão geral**.

O painel do Gerenciador de serviços exibe quatro relatórios relacionados ao caso, que são criados usando a aplicação Relatórios. Você pode fazer o detalhamento ativo desses relatórios para obter mais informações sobre os casos relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Gerenciador de serviços



Funções e usuário finais

Acesso ao painel por função

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: acompanhe o status dos casos e a satisfação do cliente.	sn_customerservice_manager
Agente de atendimento ao cliente: acompanhe o status dos casos e a satisfação do cliente.	sn_customerservice_agent
Administrador do sistema: pode editar o painel.	administrador

Relatórios

Tipos de relatório do painel

Título	Tipo	Descrição
Casos por estágio do ANS	Gráfico de pizza	Exibe o número de casos por fase de ANS.
Casos em aberto por prioridade	Donut	Exibe o número de casos em aberto por prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de relatório do painel

Título	Tipo	Descrição
		• Clique em uma prioridade para mostrar a lista de casos. • Clique em um caso da lista para exibir detalhes.
Satisfação do Cliente	Medidor	Exibe os resultados da pesquisa de satisfação do cliente que um cliente é solicitado a responder após o encerramento de um caso.
Casos em Aberto por Produto	Semi-rosca	Exibe o número de casos em aberto para cada produto.

Análise de gestão de problemas graves

Fornece indicadores nos painéis do Atendimento ao cliente para casos principais e secundários.

Os indicadores de ação estão disponíveis nos painéis do Atendimento ao cliente quando o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) está ativado.

Nota: Ative o plug-in Gestão de problemas graves (com.sn_majorissue_mgt) para exibir os indicadores relacionados. Sem este plug-in, os indicadores podem não ser exibidos corretamente.

Indicadores:

- Número de casos principais em aberto (por dia, semana, mês)
- Percentual de casos principais resolvidos (por dia, semana, mês)
- Número de casos secundários do caso principal
- Percentual de candidatos a casos principais (por dia, semana, mês)
- Percentual de casos secundários criados automaticamente a partir de um caso principal
- Número de clientes afetados por um problema grave

Soluções Análise da plataforma e relatórios para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Soluções Análise da plataforma e relatórios contêm conteúdo Performance Analytics e Emissão de relatórios pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Performance Analytics e relatórios quantifica o valor do autoatendimento usando o painel de análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Platform administrador (admin): instale e ative este Solução Performance Analytics e relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager): use o painel de análise de autoatendimento para exibir as métricas de caso e entender o desempenho atual do autoatendimento na sua organização.

Informações relacionadas

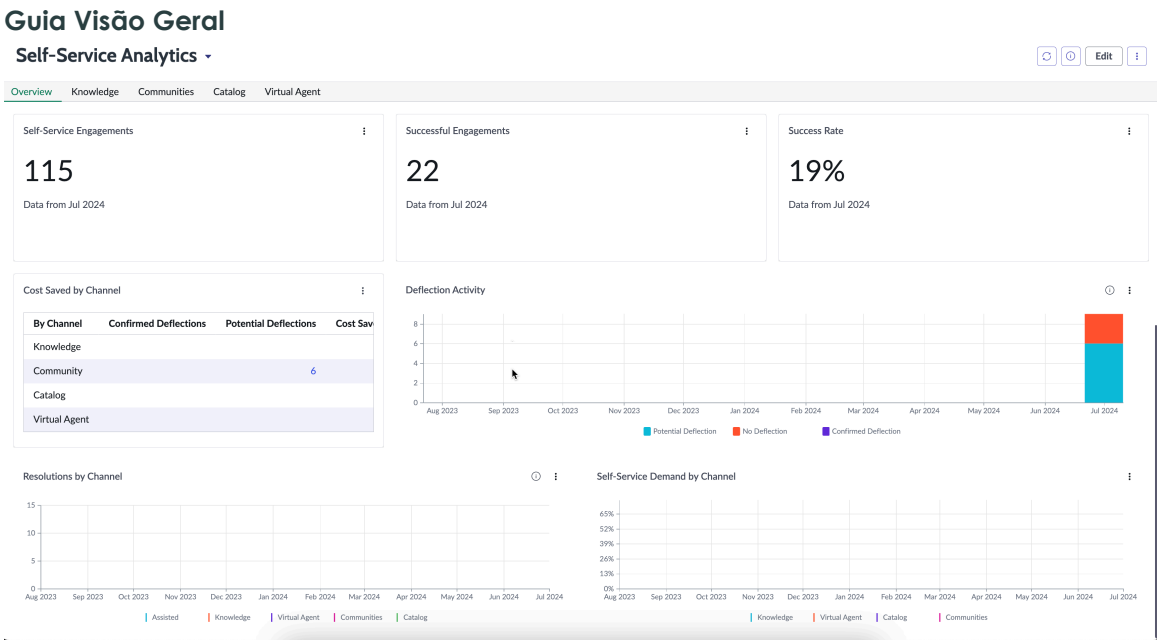
Configurar o Solução Performance Analytics e relatórios da Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Soluções Análise da plataforma e relatórios

Análise de Autoatendimento

Painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

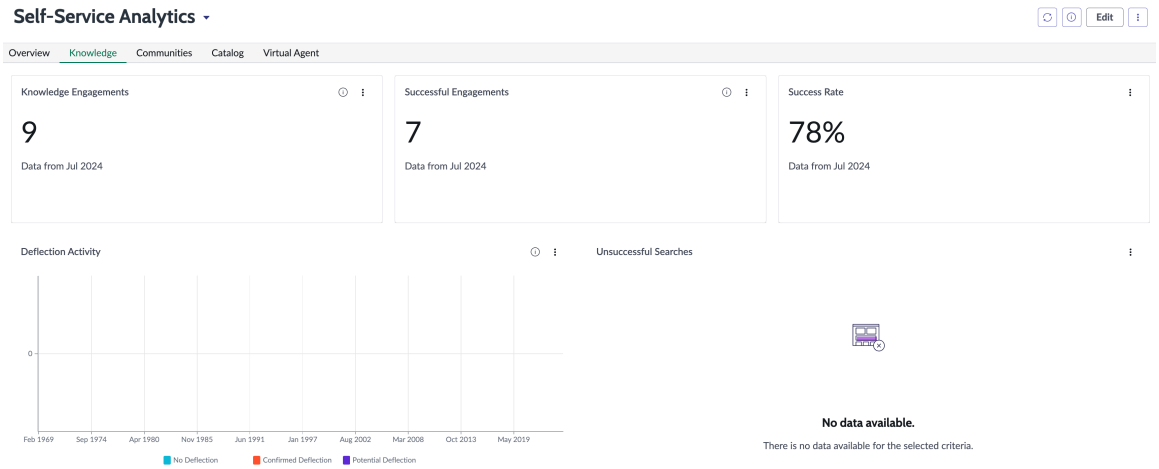
Meça e rastreie a eficácia do conteúdo de autoatendimento por meio de atividades do usuário em um portal de autoatendimento para enriquecer o conteúdo e resolver eventuais lacunas de autoatendimento.



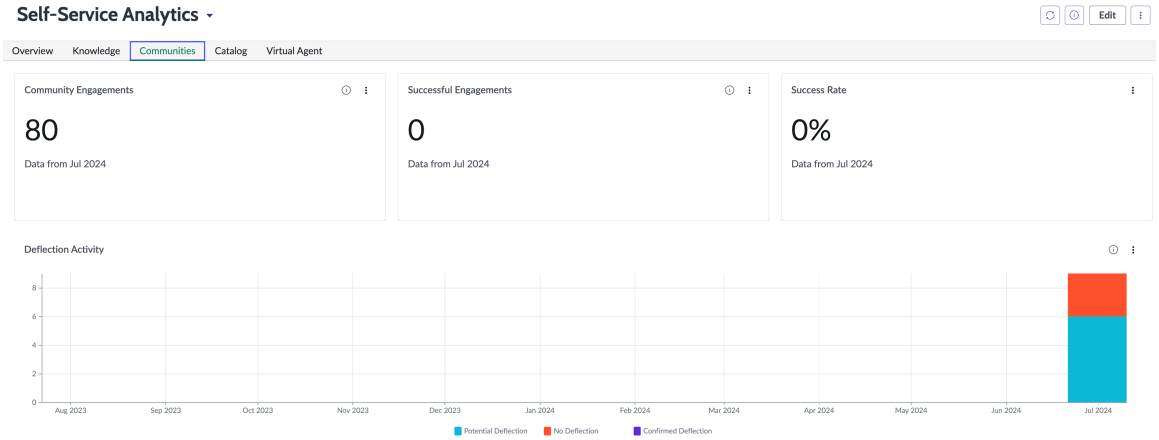
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

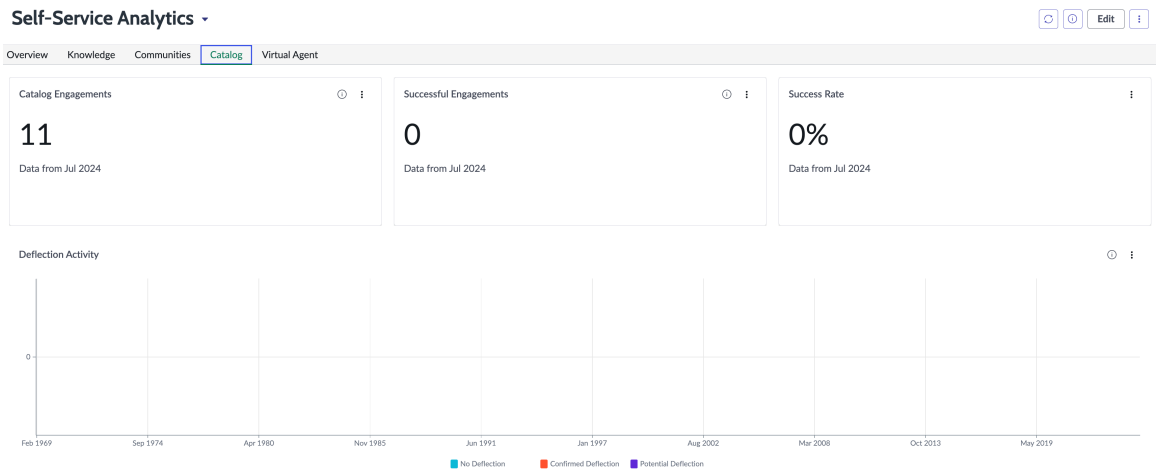
Guia Conhecimento



Guia Comunidades

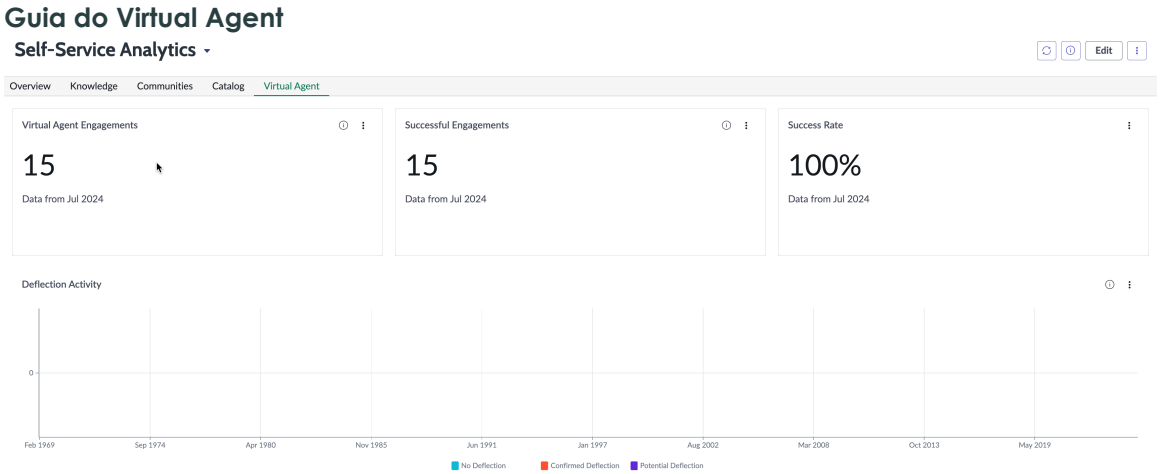


Guia Catálogo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode acessar este painel navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**e pesquise o painel Análise de autoatendimento. Para editar este painel, você deve definir o escopo da aplicação como **Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente** usando o seletor de aplicações .

Nota:

- Na guia Conhecimento, você pode relatar lacunas de conhecimento para pesquisas malsucedidas. Para obter mais informações, consulte Relatar lacunas de conhecimento com base em pesquisas malsucedidas.
- A guia Comunidades está disponível quando o plug-in Comunidades (com.sn_communities) está ativado.
- A guia Virtual Agent está disponível quando o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) está ativado.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de atendimento ao cliente: pode exibir métricas de caso como backlog, taxas de resolução, ANS, satisfação do cliente e KPIs para entender o desempenho atual do autoatendimento em uma organização.	sn_customerservice_manager

Caso de uso

Exemplo 1

Um usuário está enfrentando um problema com um produto comprado. Para resolver o problema, o usuário faz login no portal e pesquisa e exibe o conteúdo. No entanto, o usuário não considera nenhum conteúdo útil e cria um caso.

Exemplo 2

Um usuário está enfrentando um problema com um produto comprado. Para resolver o problema, o usuário faz login no portal, pesquisa e exibe o conteúdo, marca o conteúdo como útil e continua a realizar outras atividades sem criar um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo de autoatendimento estava disponível em ambos os exemplos. No entanto, no exemplo 1, o usuário não achou o conteúdo útil e, portanto, não ajudou a desviar a criação de caso. O painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente permite capturar instâncias não desviadas, desviadas ou potencialmente desviadas com detalhes como o que o usuário estava pesquisando usando os termos pesquisados, o conteúdo exibido e a tarefa criada.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medidas de desempenho resultam em uma série de pontuações de indicador ao longo do tempo.

Quando um administrador ativa o plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm), o PA de análise de autoatendimento (com.snc.pa.self_service_analytics) também é ativado. Ambos os plug-ins incluem indicadores para o painel de análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

O plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente inclui os seguintes indicadores:

Catálogo: desvios

Uma contagem mensal de solicitações de catálogo após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não é encontrada (desvio confirmado ou potencial) em uma janela de atividade.

Comunidades: desvios

Uma contagem mensal de tipos de conteúdo de comunidade após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (desvio confirmado ou potencial) em uma janela de atividade.

Conhecimento: desvios

Uma contagem mensal de artigos de conhecimento após a qual a atividade primária (criação de caso) é encontrada (sem desvio) ou não encontrada (desvio confirmado ou potencial) em uma janela de atividade.

Número de casos resolvidos

Uma contagem mensal de resoluções abordadas por agentes de atendimento ao cliente.

Nota: O widget **Resoluções por canal** na guia Visão geral do painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente exibe este indicador como **Assistido**.

Número de desvios

Uma contagem mensal de desvios para todos os canais de autoatendimento (Conhecimento, Comunidades, Catálogo, Virtual Agent).

Autoatendimento: desvios confirmados

Uma contagem mensal de desvios após a qual a atividade primária (criação de caso) não foi encontrada, dependendo do tipo de atividade (artigos de conhecimento úteis, conteúdo útil da comunidade, solicitações de catálogo) em uma janela de atividade. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

Autoatendimento: custo economizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um cálculo mensal da economia de custos para um desvio. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Autoatendimento: desvios confirmados]] + [[Autoatendimento: possíveis desvios]]) * 20`.

> **Nota:** Por padrão, o custo economizado por cada desvio é definido como $ 20. No entanto, você pode modificar a fórmula e definir um custo diferente. Para editar a fórmula, navegue até **Performance Analytics** > **Indicadores de Fórmula**, pesquise e clique no indicador **Autoatendimento: custo economizado** e edite o valor numérico no campo **Fórmula**. Para obter mais informações, consulte Criação de um indicador de fórmula .

Autoatendimento: desvios possíveis

Uma contagem mensal de desvios após a qual a atividade primária (criação de caso) não foi encontrada, dependendo do tipo de atividade (exibições de artigos de conhecimento, exibições de conteúdo da comunidade, Virtual Agent conversas) em uma janela de atividade. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

VA: desvios

Uma contagem mensal de Virtual Agent conversas após a qual a atividade primária (criação de caso) não é encontrada (possível desvio) em uma janela de atividade.

O plug-in do PA de análise de autoatendimento inclui os seguintes indicadores:

Catálogo: percentual de solicitações

Um cálculo mensal da porcentagem de uso do catálogo em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Número de solicitações de catálogo]] / ([[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: exibições este mês]] + [[Número de solicitações de catálogo]] + [[ VA: conversas este mês]]) * 100`.

Catálogo: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso do catálogo como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Número de solicitações de catálogo]] / [[Catálogo: Exibições este mês]] * 100`.

Catálogo: exibições deste mês

Uma contagem mensal de exibições de itens do catálogo. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

Comunidades: feedback útil

Uma contagem mensal de tipos de conteúdo da comunidade úteis.

Comunidades: percentual da comunidade exibido

Um cálculo mensal da porcentagem de uso de tipos de conteúdo da comunidade em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Comunidades: exibições este mês]] / ([[Comunidades: exibições este mês]] + [[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Número de solicitações de catálogo]] + [ [VA: conversas este mês]]) * 100`.

Comunidades: exibições neste mês

Uma contagem mensal de exibições do tipo de conteúdo da comunidade. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conhecimento: artigos visualizados neste mês

Uma contagem mensal de exibições de artigos de conhecimento. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

Conhecimento: feedback útil

Uma contagem mensal de artigos de conhecimento marcados como úteis ou classificados como 4 ou 5.

Conhecimento: percentual de artigos exibidos

Um cálculo mensal da porcentagem de uso de artigos de conhecimento em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] / ([[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: exibições este mês]] + [[Número de solicitações de catálogo]] + [[VA: Conversas este mês]]) * 100`.

Número de solicitações de catálogo

Uma contagem mensal de solicitações de catálogo.

Percentual de conteúdo útil da comunidade

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso das Comunidades como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Comunidades: feedback útil]] / [[Comunidades: exibições este mês]] * 100`.

Percentual de artigos de conhecimento úteis

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso do Knowledge como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Conhecimento: feedback útil]] / [[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] * 100`.

Autoatendimento: compromissos

Um cálculo mensal do total de exibições de todos os canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: exibições este mês]] + [[Catálogo: exibições este mês]] + [[VA: conversas este mês]]`.

Autoatendimento: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso dos canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Autoatendimento: compromissos bem-sucedidos]] / [[Autoatendimento: compromissos]] * 100`

Autoatendimento: compromissos bem-sucedidos

Uma contagem mensal de conteúdo útil de todos os canais de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[Conhecimento: feedback útil]] + [[Comunidades: feedback útil]] + [[Número de solicitações de catálogo]] + [[VA: conversas bem-sucedidas]]`.

VA: Conversas neste mês

Uma contagem mensal de Virtual Agent conversas. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

VA: percentual de conversas

Um cálculo mensal da porcentagem de Virtual Agent uso de conversa em comparação com o uso de outros canais de autoatendimento. A pontuação

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

é calculada de acordo com a fórmula `[[VA: Conversas este mês]] / ([[Conhecimento: artigos exibidos este mês]] + [[Comunidades: Exibições este mês]] + [[Catálogo: Exibições este mês]] + [[VA: Conversas este mês]]) * 100`.

VA: taxa de sucesso

Um cálculo mensal da porcentagem que indica o sucesso de Virtual Agent como um canal de autoatendimento. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula `[[VA: conversas bem-sucedidas]] / [[VA: conversas este mês]] * 100`

VA: conversas bem-sucedidas

Uma contagem mensal de Virtual Agent conversas que não foram direcionadas a atendentes. Um aumento no valor indica um desempenho melhor.

Detalhamentos

Os detalhamentos permitem agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo.

Este painel inclui os seguintes detalhamentos:

Canal

Permite que você exiba as pontuações do indicador por um canal de autoatendimento, como Conhecimento, Comunidades, Catálogo ou Virtual Agents.

Tipo de Conteúdo de Comunidades

Permite que você exiba as pontuações do indicador por tipo de conteúdo de comunidade, como resposta, blog, comentário, documento, evento, pergunta ou vídeo.

Base de Conhecimento

Permite que você exiba as pontuações do indicador por base de conhecimento.

Categoria de Conhecimento

Permite que você exiba as pontuações do indicador por categoria de artigo de conhecimento.

Tipo de Desvio

Permite que você exiba as pontuações do indicador por tipo de desvio: sem desvio, desvio confirmado e desvio potencial.

Visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Pesquisas sem sucesso		Uma coleção mensal de pesquisas de artigos de conhecimento sem resultados ou resultados sem cliques.

Informações relacionadas

Análise de Autoatendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatar lacunas de conhecimento com base em pesquisas malsucedidas

Relate uma lacuna de conhecimento do relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_customerservice_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente relata uma coleção de pesquisas de artigos de conhecimento sem resultados ou resultados sem cliques. Você pode relatar uma lacuna de conhecimento para essas pesquisas malsucedidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Clique em **Análise de autoatendimento**.
3. Na guia Conhecimento, no relatório Pesquisas malsucedidas, clique em uma barra.
4. Clique em **Relatar lacuna de conhecimento**.
5. No campo **Descrição**, descreva a lacuna de conhecimento.
   Por padrão, o campo **Descrição** mostra palavras que aparecem com frequência na coleção associada. Você também pode inserir instruções personalizadas para lidar com a lacuna de conhecimento. Ao inserir instruções, você pode fornecer um resumo da sua análise para que os autores de conhecimento tenham as informações necessárias para criar um artigo a partir da tarefa de feedback.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados
Se uma coleção for relatada como uma lacuna de conhecimento, uma tarefa de feedback do tipo Pesquisa malsucedida será criada na aplicação Gestão de conhecimento. Se as regras de atribuição estiverem definidas, a tarefa de feedback será atribuída a um grupo responsável ou a um autor.

Informações relacionadas

Painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Referência do Customer Service Management

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a aplicação Customer Service Management.

Informações de referência	Links para tópicos
Atendimento ao cliente listas e formulários	• Lista de casos de atendimento ao cliente • Atendimento ao cliente formulários • Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de referência	Links para tópicos
Componentes instalados com Customer Service Management aplicações	• Componentes instalados com espaços do CSM • Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management • Componentes instalados com espaços do CSM
Tópicos de App de mensagens de interação	• Componentes instalados com App de mensagens de interação • Referência do App de mensagens de interação • Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação • App de mensagens de interação tabelas de tradução
Tópicos do portal	• Parâmetros JSON do widget Faixa do portal • Parâmetros JSON do widget da lista de dados do portal • Cor de realce padrão para diferentes estados de caso
Regras de consulta do CSM	O sistema usa regras de consulta para filtrar os registros em tabelas relacionadas ao CSM que podem ser acessadas por usuários com funções de CSM.

Tradução automática

Lista de casos de atendimento ao cliente

A lista Casos exibe uma lista de casos de atendimento ao cliente do usuário atual.

Usuários com as funções sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_manager podem exibir a lista de casos na aplicação Customer Service Management. A exibição padrão da lista de casos inclui as seguintes colunas:

- **"Number" (Número)**
- **Descrição breve**
- **Contato**
- **Conta**
- **Canal**
- **Estado**
- **Prioridade**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Atribuído a**
- **Atualizada em**
- **Relatório de caso** (adicione uma coluna para acessar esta tabela, se necessário)

Os clientes externos podem exibir uma lista de casos no portal do cliente. Para usuários externos com as funções sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.customer_admin, a lista Casos exibe um subconjunto de informações de caso, incluindo:

- **"Number" (Número)**
- **Descrição breve**
- **Produto**
- **Prioridade**
- **Estado**
- **Atualizada em**

Para usuários externos com as funções sn_customerservice.partner ou sn_customerservice.partner_admin, a coluna **Conta** também é exibida.

Casos exibidos na lista Caso por função do usuário

Os casos incluídos na lista Caso são determinados pela função do usuário.

Interno e externo para a lista de casos

Função do usuário	Casos incluídos na lista de casos
Funções internas	
sn_customerservice.customer_admin	Todos os casos
sn_customerservice_manager	Todos os casos
sn_customerservice_agent	Todos os casos
Funções externas	
sn_customerservice.customer_admin	• Casos criados para a conta do administrador do cliente • Casos criados por contatos que têm um relacionamento de contato com a conta do administrador do cliente **Nota:** Um relacionamento de contato permite que um contato com a função de cliente ou função de administrador do cliente gerencie a conta para a qual o relacionamento de contato foi estabelecido.
sn_customerservice.Customer	• Casos criados pelo cliente • Casos criados por um agente para o cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interno e externo para a lista de casos

Função do usuário	Casos incluídos na lista de casos
sn_customerservice.partner_admin	• Casos criados pelo parceiro: ◦ Para sua própria conta ◦ Para uma conta de cliente • Casos criados para a conta do administrador do parceiro
sn_customerservice.Partner	• Casos criados pelo parceiro • Casos criados por um agente para o parceiro • Casos criados para a mesma conta • Casos criados a partir de uma conta de parceiro

Referência do App de mensagens de interação

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre App de mensagens de interação.

Configuração do recurso de saudação

Entenda a configuração do recurso de saudação no App de mensagens de interação para configurar os valores do campo.

Formulário de configuração do recurso de saudação

Campo	Descrição
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Saudação do usuário não autenticado	Texto exibido no cabeçalho da página inicial do Messenger para cumprimentar um usuário convidado. Por exemplo, Olá!
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Saudação do usuário autenticado	Texto exibido no cabeçalho da página inicial do Messenger para cumprimentar um usuário que entra no site.

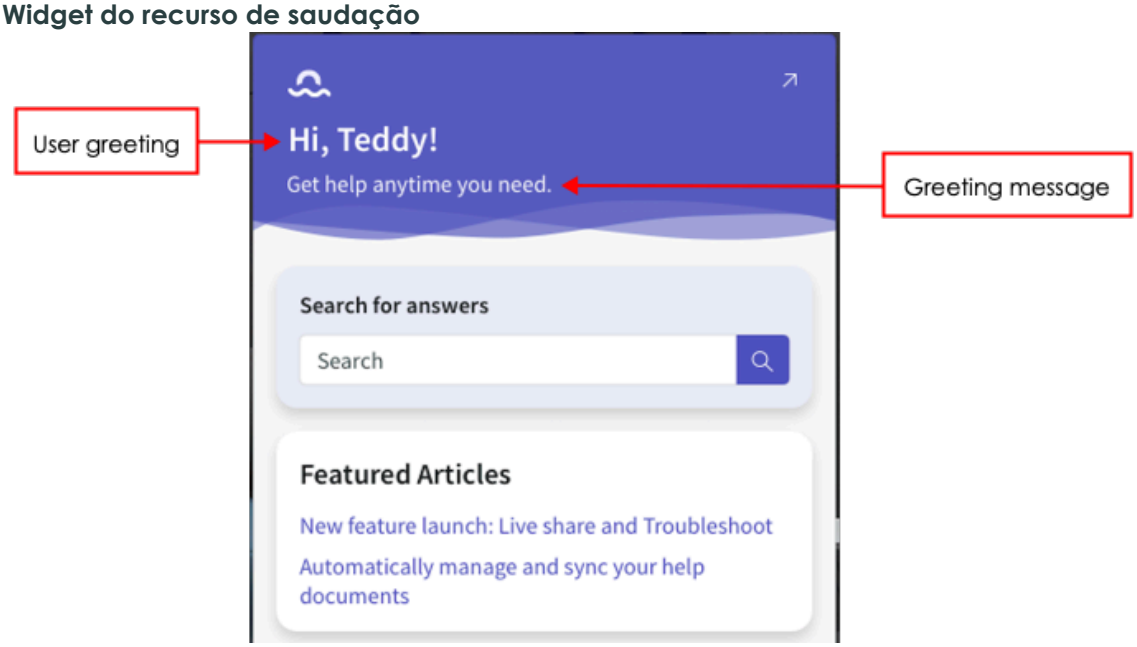
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de saudação

Campo	Descrição
	Este campo é definido automaticamente como **Olá,**<user> ! , em que indica o nome do usuário que fez login. As outras variáveis que você pode usar com<user> são os seguintes: • <title> que indica a saudação como Sr., Srta. ou Dr. de acordo com os detalhes na tabela Usuários [sys_user]. • <part_of_day>que exibe a saudação com base na parte do dia da região do usuário. Por exemplo, Bom dia, Boa tarde ou Boa noite.
Mensagem de saudação	Slogan para a saudação do usuário no cabeçalho da página inicial do Messenger. [[URL | Exibir texto]] indica o formato para definir a URL e o texto de exibição. Por exemplo, `[[https://www.example.com|Exemplo]]`

Widget do recurso de saudação



Configuração do recurso de conhecimento

Entenda a configuração e as listas relacionadas do recurso de conhecimento em App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

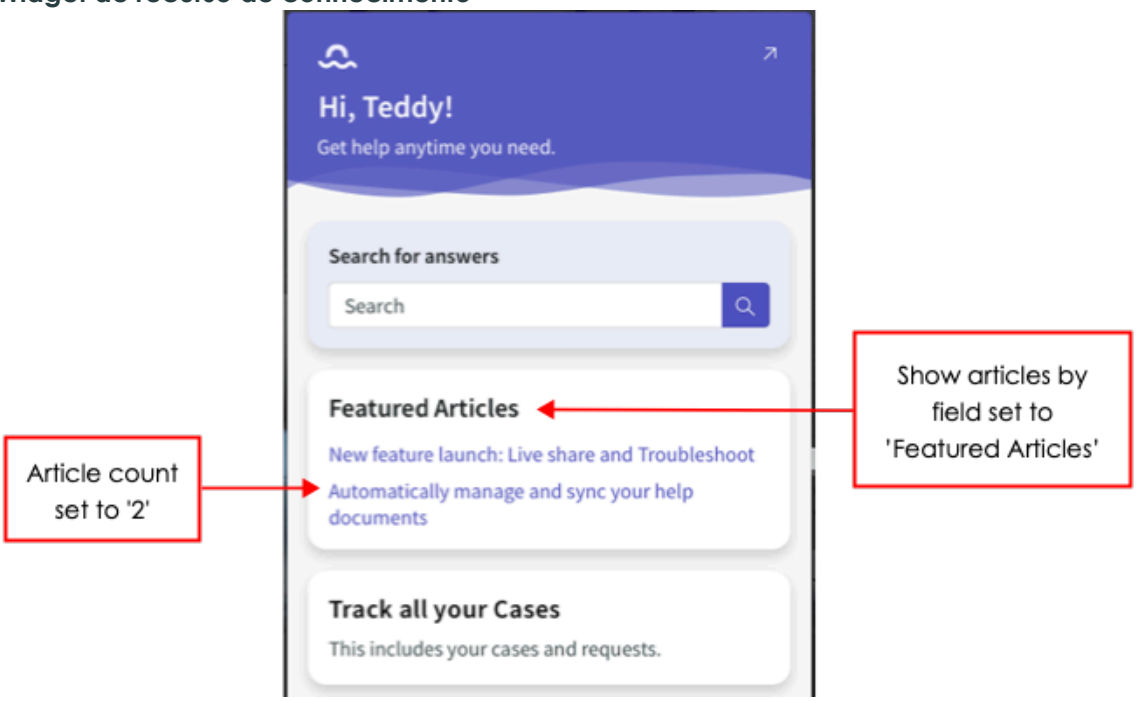
Formulário de configuração do recurso de conhecimento

Campo	Descrição
Mostrar artigos por	Categoria de artigo mostrada na página inicial do Messenger. Você pode selecionar uma das seguintes categorias: • Artigos em destaque: artigos baseados nas palavras-chave associadas aos artigos. Para obter informações sobre como exibir artigos na seção Conteúdo em destaque, consulte Como adicionar um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque . • Artigos mais vistos: artigos que têm a exibição mais alta entre os artigos da sua base de conhecimento. Os artigos mostrados no Messenger são das bases de conhecimento que você adiciona no campo **Bases de conhecimento**.
Contagem de artigos	Número de artigos mostrados na página inicial do Messenger. Os artigos são mostrados com base na opção selecionada no campo **Mostrar artigos por**.
Bases de conhecimento	Lista de bases de conhecimento associadas ao seu módulo do Messenger. Use a opção Editar ( ) e pesquise para adicionar uma base de conhecimento ao módulo do Messenger.
Habilitar cópia do link permanente	Opção para permitir que o cliente copie o permalink de um artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de recurso de conhecimento



Observe os seguintes pontos ao configurar o recurso de conhecimento no módulo App de mensagens de interação :

- Para adicionar bases de conhecimento ao módulo do Messenger, verifique se a função knowledge_admin foi atribuída manualmente ao usuário com a função App de mensagens de interação admin [sn_csm_ec.ec_admin].
- Se a base de conhecimento que você adicionou ao App de mensagens de interação não tiver artigos, a página inicial da IU do Messenger não exibirá nenhum widget de artigo de conhecimento, mesmo quando você selecionar um valor para os campos **Mostrar artigos por** e **Contagem de artigos**.

Observe os seguintes pontos em relação à visualização ao vivo do recurso de conhecimento. No entanto, a funcionalidade real do recurso não é afetada quando o App de mensagens de interação é implantado em seu site.

- A lista de artigos mostrada na visualização ao vivo do Messenger depende do acesso à aplicação que o knowledge_admin tem aos artigos.

  Se o knowledge_admin não tiver acesso a nenhum artigo, nenhum conteúdo será exibido na visualização. Nesse caso, somente um título **Artigos em destaque** ou **Artigos mais vistos** é exibido.

- Alterar o valor do campo **Mostrar artigos por** atualiza somente o título e não o conteúdo na visualização do Messenger.

Configuração do recurso de pesquisa

Entenda a configuração do recurso de pesquisa em App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

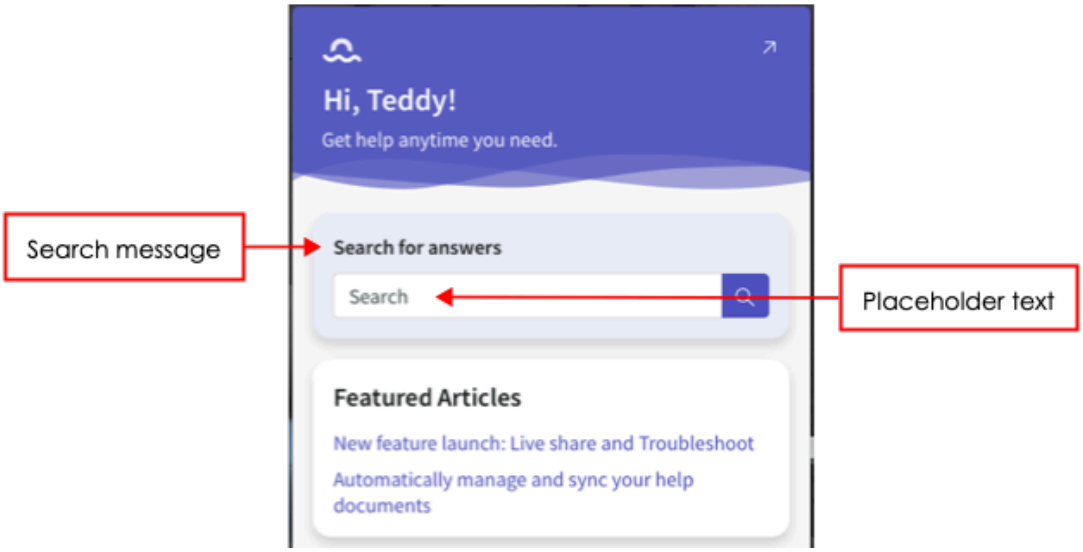
Formulário de configuração do recurso de pesquisa

Campo	Descrição
Pesquisar mensagem	Texto usado para o widget do recurso de pesquisa no Messenger.
Texto de exemplo	Texto de espaço reservado que aparece na caixa de pesquisa.
Habilitado para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger. **Nota:** • Você também deve configurar o widget Pesquisa da página inicial do EC AI, o widget Typeahead Search e o widget IA Search Assist para acesso público a fim de habilitar a Pesquisa com IA para usuários não autenticados. Para obter mais informações, consulte Habilitar a Pesquisa com IA em App de mensagens de interação para usuários não autenticados. • A partir da versão Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar o bate-papo Virtual Agent e o bate-papo Atendente, você deve habilitar as páginas *$sn-va-web-client-app* e *sn_va_web_client_app_embed* para acesso público. Para obter mais informações, consulte Tornar as páginas de IU públicas ou privadas .
Habilitado para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Pesquisar aplicação	Aplicação usada para potencializar a funcionalidade de pesquisa em App de mensagens de interação. Este campo é definido automaticamente como **Configuração da Pesquisa com IA do App de mensagens de interação**. Para configurar a nova aplicação de pesquisa, navegue até **App de mensagens de interação** > **Módulos** > **Administração** > **Pesquisar aplicações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget do recurso de pesquisa



Além de configurar esses campos para App de mensagens de interação, você deve configurar a Pesquisa com IA na sua instância ServiceNow e habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para que os usuários não autenticados possam usar o recurso Pesquisa com IA de App de mensagens de interação.

Para obter mais informações sobre como habilitar os widgets Typeahead Search e AI Search Assist para App de mensagens de interação, consulte Habilitação da Pesquisa com IA nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados.

Para obter mais informações sobre a configuração Pesquisa com IA, consulte Como configurar a Pesquisa com IA .

Para obter mais informações sobre a disponibilidade de Pesquisa com IA em sua instância, consulte o artigo Disponibilidade da Pesquisa com IA [KB0867751] .

Nota:

- No navegador Firefox, os resultados Pesquisa com IA não são exibidos na página inicial App de mensagens de interação.
- Se Pesquisa com IA não estiver habilitado:
  - O recurso de pesquisa não estará disponível para usuários se o módulo do Messenger for criado na versão 5.6 ou após.
  - A pesquisa do Zing é usada para módulos do Messenger criados antes da versão 5.6.

Configuração do recurso de gestão de casos

Entenda a configuração do recurso Casos em App de mensagens de interação para configurar os valores de campos.

Formulário de configuração de recurso de casos

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.

Tradução automática

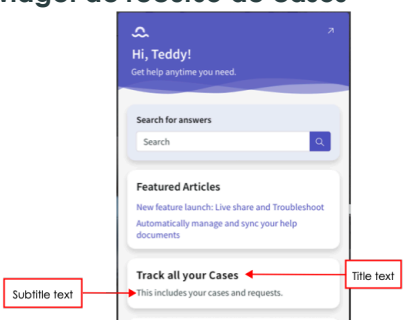
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de recurso de casos

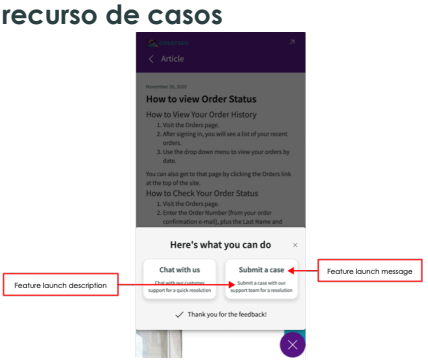
Campo	Descrição
Mensagem de lançamento do recurso	Texto do widget do inicializador de formulário de caso no Messenger. Por exemplo, se um usuário fornecer feedback para um artigo de conhecimento de que não foi útil, o Messenger exibirá um widget para criar um caso. Clicar neste widget inicia um formulário de caso para o usuário preencher e enviar.
Descrição de lançamento do recurso	Descrição do widget do inicializador de formulário de caso no Messenger.

Nota: O recurso Caso não está disponível para usuários convidados.

Widget de recurso de casos



Widget do inicializador de recurso de casos



Configuração de recurso de catálogo

Entenda a configuração do recurso de catálogo em App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

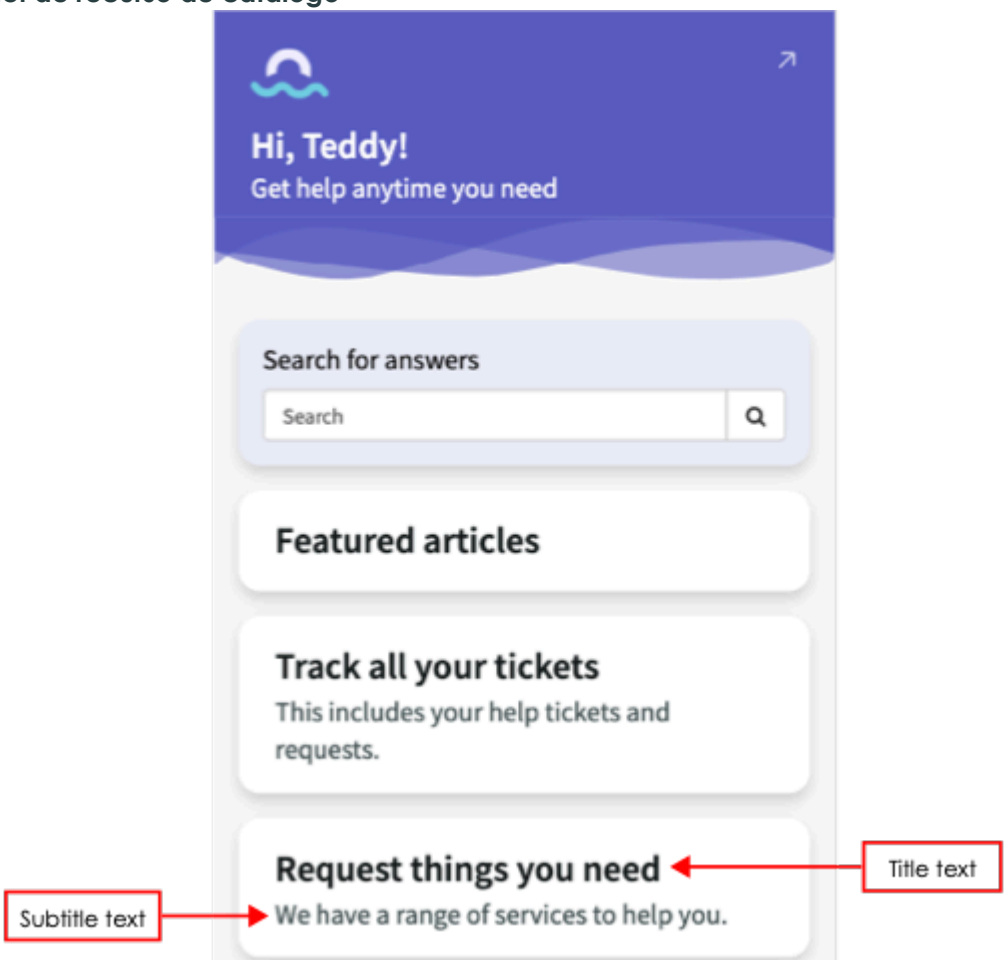
Formulário de configuração de recurso de catálogo

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.
Catálogos	Lista de catálogos associados ao seu Messenger. Use a opção Editar ( ) e pesquise um catálogo para adicionar ao seu Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de recurso de catálogo



Nota: Quando você faz upgrade da aplicação App de mensagens de interação da v1.0.0 para uma versão mais recente, o recurso de catálogo é desabilitado para todos os módulos existentes do Messenger. No entanto, os resultados da Pesquisa com IA na página inicial do App de mensagens de interação ainda mostram catálogos para os usuários. Para obter mais informações, consulte o artigo Problemas conhecidos no App de mensagens de interação [KB0952509] .

Configuração do recurso de serviço de campo

Entenda a configuração do recurso de serviço de campo no módulo App de mensagens de interação para configurar os valores.

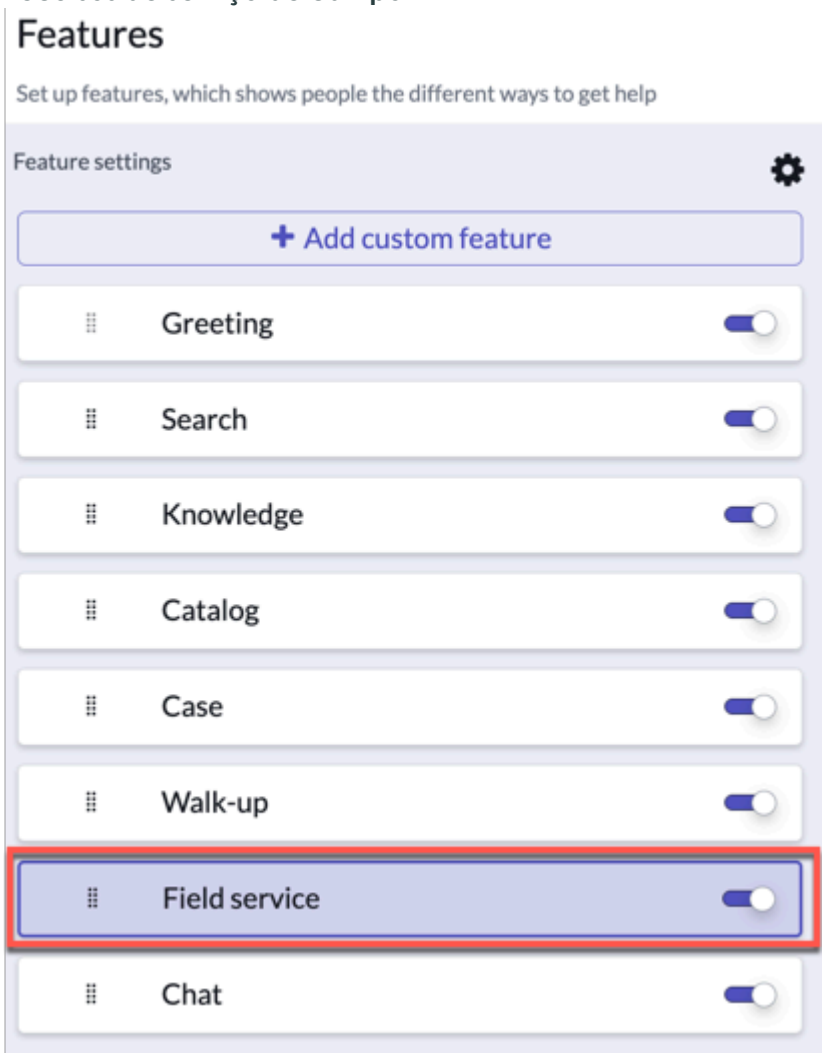
Para habilitar o recurso de serviço de campo, certifique-se de ativar o plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience) em sua instância ServiceNow.

Quando o plug-in estiver ativo, navegue até a seção Recursos da exibição de configuração assistida do módulo App de mensagens de interação e habilite o recurso de serviço de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de serviço de campo



Campos de configuração do recurso de serviço de campo

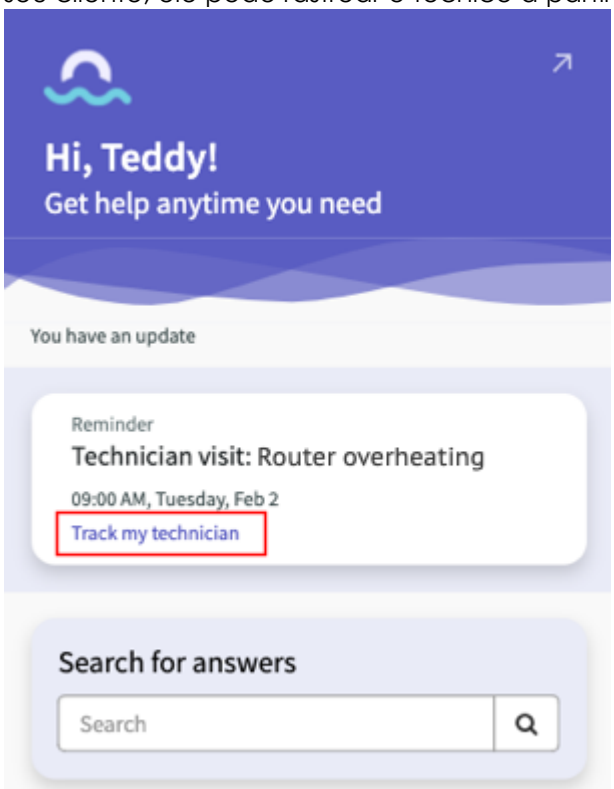
Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitando o acompanhamento do técnico de App de mensagens de interação

Quando um técnico é atribuído para resolver a solicitação de serviço de campo do seu cliente, ele pode rastrear o técnico a partir de App de mensagens de interação.



Para habilitar esta funcionalidade, certifique-se de atender aos seguintes critérios:

- Ative o plug-in Gestão de serviços de campo - Customer Experience (com.snc.fsm_customer_experience).
- na tabela sys_user, habilite o campo **rastreado por geolocalização** para todos os agentes de serviço de campo que seriam atribuídos às ordens de serviço do cliente.

  Para obter mais informações, consulte Rastreamento de local .

Configuração do recurso de balcão de serviços

Entenda a configuração do recurso de balcão de serviços no módulo App de mensagens de interação para configurar os valores de campo.

Para habilitar o recurso de balcão de serviços para seus clientes, certifique-se de ativar os seguintes plug-ins em sua instância ServiceNow :

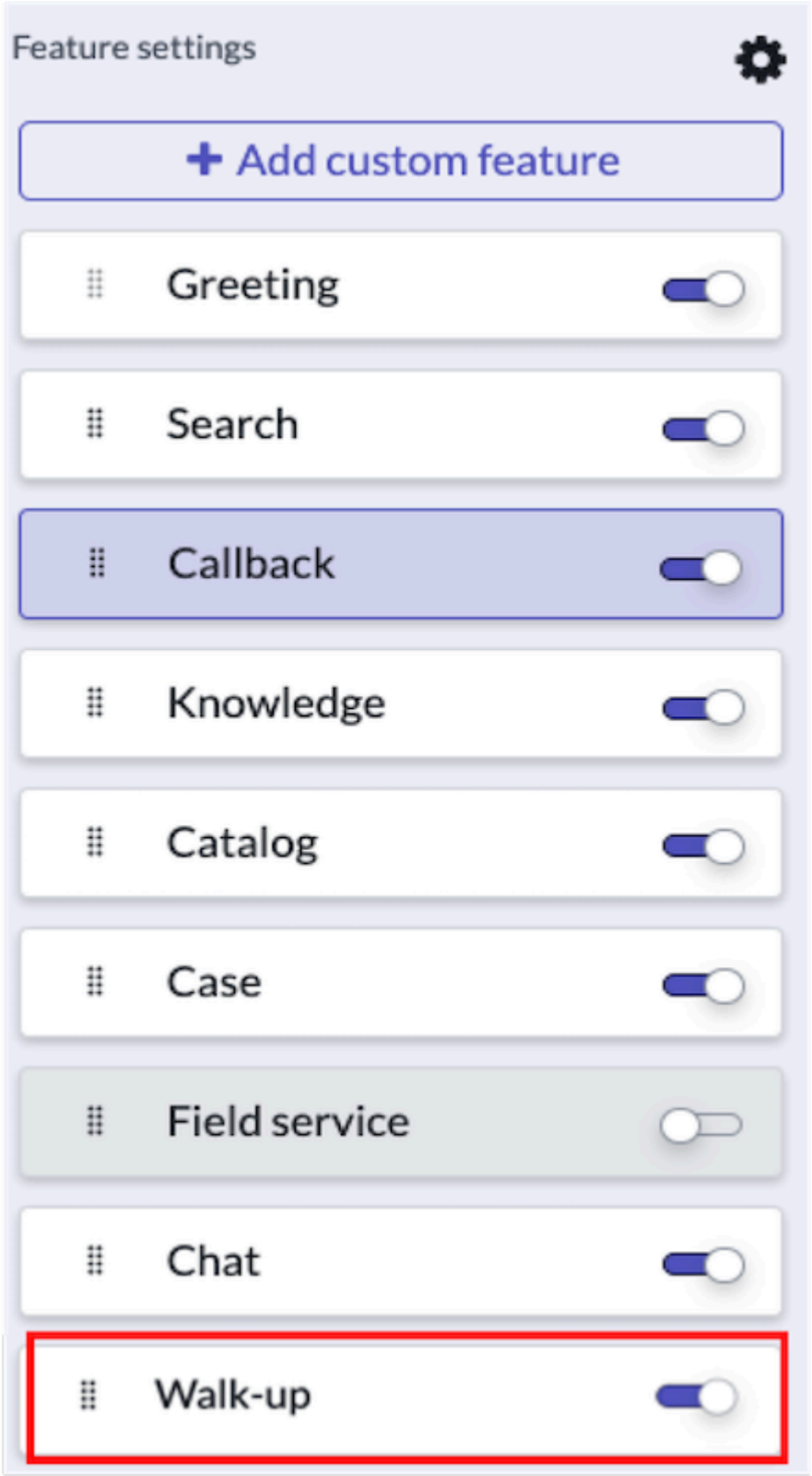
- Balcão de serviços para plug-in CSM (com.snc.walkup_for_csm) para usuários autenticados
- Plug-in Walk-up Experience de convidado para atendimento ao cliente (sn_guest_walkup_cs) para usuários não autenticados

Quando o plug-in estiver ativo, navegue até a seção Recursos da exibição de configuração assistida do módulo App de mensagens de interação e habilite o recurso de serviço de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de balcão de serviços



Campos de configuração do recurso de balcão de serviços

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget de recurso no Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração do recurso de balcão de serviços

Campo	Descrição
Texto da legenda	Descrição do widget de recurso no Messenger.
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar o recurso de balcão de serviços para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso de balcão de serviços para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Clique em **Configurar balcão de serviços aqui** para configurar os detalhes dos centros de suporte ao cliente. Para obter mais informações, consulte Configurar locais do Walk-up Experience.

Campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo

Descrição dos campos do formulário de configuração do recurso de bate-papo.

Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
Texto do título	Título do widget do recurso de bate-papo na página inicial do Messenger. O título padrão é `Bate-papo com um agente`.
Tópico de referência do bate-papo	O tópico que habilita o bate-papo contextual para caso ou ordem de serviço. Este campo é definido automaticamente como **Ajuda contextual do EC**.
Mensagem para quando o bate-papo estiver off-line	A mensagem que aparece em um Messenger quando um agente está off-line e Virtual Agent não está configurado. A mensagem padrão é `Nosso suporte ao cliente está off-line`.
Habilitado para usuários não autenticados	Opção para habilitar o recurso de bate-papo ao vivo e Virtual Agent para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
	Nota: A partir da versão Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar o bate-papo Virtual Agent e o bate-papo Atendente, você deve habilitar as páginas *$sn-va-web-client-app* e *sn_va_web_client_app_embed* para acesso público. Para obter mais informações, consulte Tornar as páginas de IU públicas ou privadas .
Habilitado para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso de bate-papo ao vivo e Virtual Agent para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Mensagens de lançamento do recurso	
Mensagem de lançamento do recurso	Título de um cartão de bate-papo quando ele é iniciado a partir de um recurso de bate-papo.
Descrição de lançamento do recurso	Descrição de um iniciador de bate-papo que está em uma mensagem de início de recurso.
Configurações globais do bate-papo	
Alterar o modo padrão de bate-papo	Determina o modo padrão de bate-papo, seja de forma síncrona (Bate-papo) ou assíncrona (Envio de mensagens). Para obter informações sobre como definir o modo de bate-papo padrão, consulte Alterar o modo de bate-papo padrão do recurso de bate-papo.
Configurar opções de bate-papo avançadas	Determina as opções de bate-papo para gerenciar vários recursos de conversa. Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração de configuração de bate-papo.
Notificações por e-mail de mensagens não lidas	Determina as configurações de e-mail para enviar resumos de e-mail para mensagens não lidas.

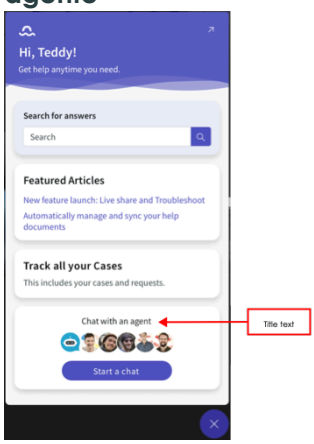
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

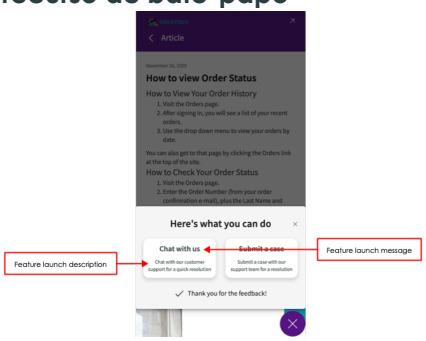
Formulário de configuração do recurso de bate-papo

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como habilitar notificações por e-mail por uma duração especificada, consulteConfigurar notificações por e-mail para mensagens de bate-papo não lidas. **Nota:** A cor verde ao lado de **Status** indica que a notificação por e-mail está habilitada.

Widget de bate-papo do agente



Widget do inicializador do recurso de bate-papo



Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Descrição dos campos do formulário de configuração do recurso de retorno de chamada.

- Para obter mais informações sobre como configurar Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management (CSM), consulteConfiguração da Retorno de chamada omnicanal para Customer Service Management
- Para obter mais informações sobre como gerenciar um retorno de chamada de um agente usando App de mensagens de interação, consulte Como trabalhar com solicitações de retorno de chamada usando App de mensagens de interação

Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Campo	Descrição
Escolha como exibir o cartão	O tipo de exibição do cartão de recurso na página inicial do Messenger. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do recurso de retorno de chamada

Campo	Descrição
	• **Usar uma imagem em um cartão**: mostra um cartão de recurso como uma imagem clicável. • **Usar título e legenda em um cartão**: mostra um texto de título e legenda como um cartão de recurso de exibição
Imagem	Uma imagem que aparece como um cartão de recurso na página inicial do Messenger e tem um link de portal ou catálogo incorporado a ela. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Usar uma imagem em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Usar um título e uma legenda em um cartão	• **Texto do título:** título do widget de recurso no Messenger. • **Texto da legenda**: descrição do widget de recurso no Messenger. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Usar título e legenda em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Tipo de página	A página do portal que é aberta no Messenger quando o usuário clica no cartão de recurso. Por padrão, *em_show_callback* é definido como uma página do portal. Para obter mais informações, consulte Requisitos para incorporação de páginas do portal no App de mensagens de interação .
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar o recurso Retorno de chamada para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Configuração do recurso de cartões configuráveis

O recurso Cartões configuráveis permite adicionar e personalizar os recursos em App de mensagens de interação que não estão disponíveis por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar uma página do portal ou um formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
Escolha como exibir o cartão	O tipo de exibição do cartão de recurso na página inicial do Messenger. As opções disponíveis são: • **Usar uma imagem em um cartão**: mostra um cartão de recurso como uma imagem clicável. • **Usar título e legenda em um cartão**: mostra um texto de título e legenda como um cartão de recurso de exibição
Imagem	Uma imagem que aparece como um cartão de recurso na página inicial do Messenger e tem um link de portal ou catálogo incorporado a ela. Os requisitos para usar imagens são: • Os formatos compatíveis são .jpg, .png, .bmp e .gif. • As dimensões são um mínimo de 120x370px e um máximo de 250x370px. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Usar uma imagem em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Usar um título e uma legenda em um cartão	• **Texto do título:** título do widget de recurso no Messenger. • **Texto da legenda**: descrição do widget de recurso no Messenger. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Usar título e legenda em um cartão** é selecionado no campo **Escolher como exibir o cartão**.
Tipo de página	O tipo de página que é aberta quando o cartão de recurso é clicado. • **Item do catálogo**: o item do catálogo que é aberto no Messenger quando o usuário clica no cartão de recurso. • **Página do portal**: a página do portal que é aberta no Messenger quando o usuário clica no cartão de recurso. Você pode configurar parâmetros adicionais para carregar conteúdo específico da página do portal. Para obter mais informações

Tradução automática

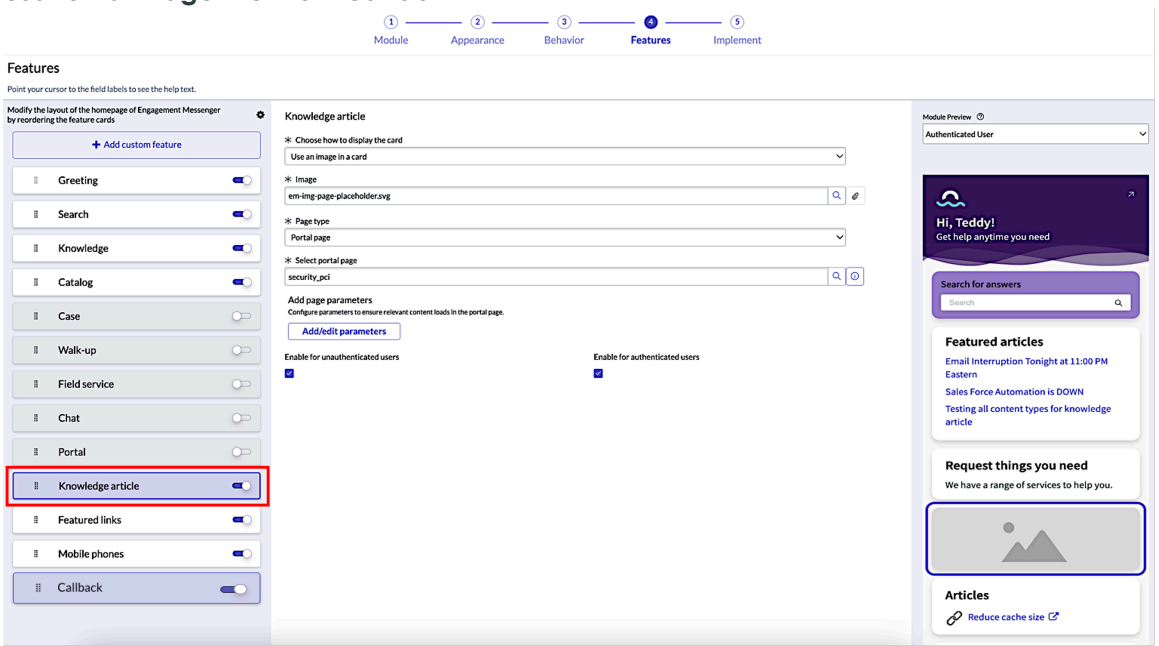
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar uma página do portal ou um formulário de configuração de item do catálogo

Campo	Descrição
	sobre como incorporar páginas do portal em App de mensagens de interação, consulte Requisitos para incorporação de páginas do portal no App de mensagens de interação .
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Nota: App de mensagens de interação O respeita as permissões de acesso definidas para a página do portal ou item do catálogo. Se os usuários não tiverem acesso, o cartão do recurso não aparecerá no Messenger.

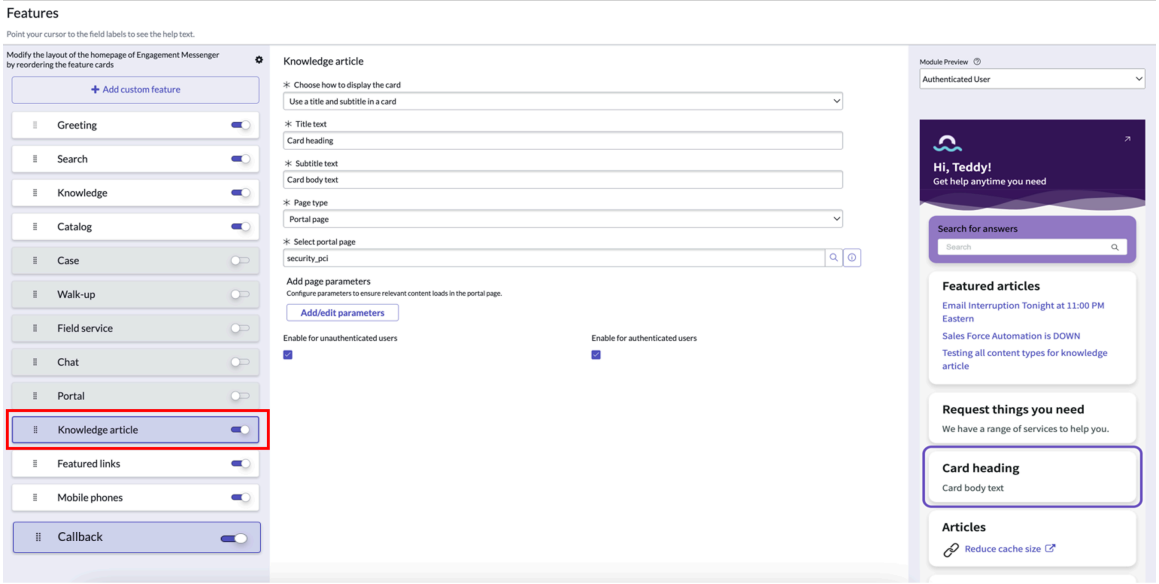
Usar uma imagem em um cartão



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar título e subtítulo em um cartão



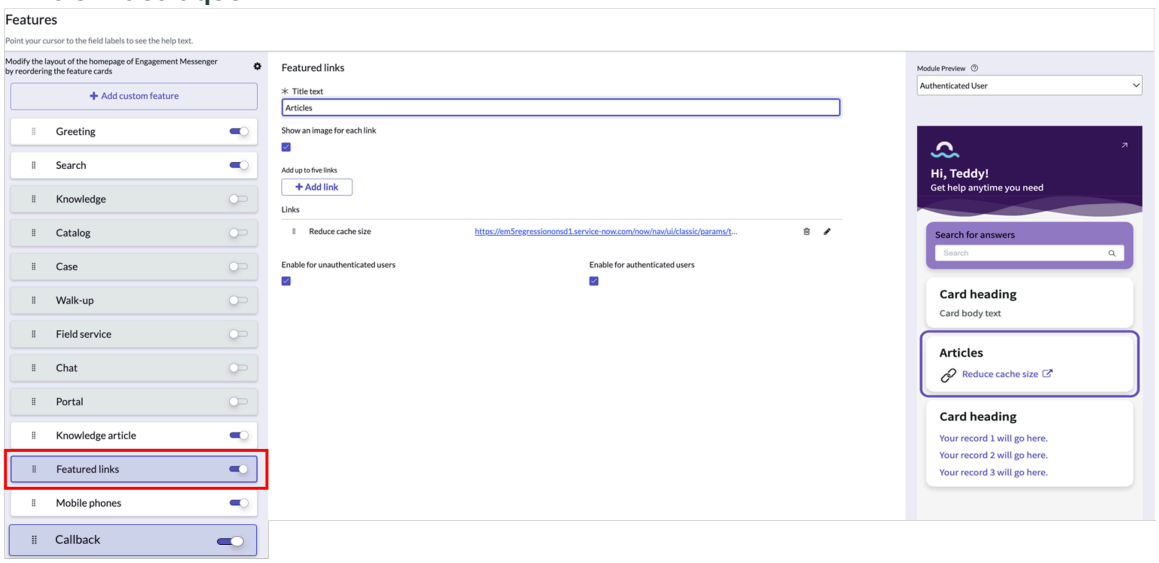
Mostrar links para o formulário de configuração de sites relacionados

Campo	Descrição
Texto do título	Título do cartão de recurso no Messenger.
Mostrar uma imagem para cada link	Opção para exibir uma imagem junto com um link na página inicial do Messenger.
Adicione até cinco links	Exibe links de sites externos na página inicial do Messenger. **Nota:** Você pode adicionar no máximo cinco links.
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links em destaque



Mostrar registros de qualquer campo de formulário de tabela

Campo	Descrição
Escolha uma forma de exibir registros	Determina a aparência dos registros no Messenger. • **Cada registro é exibido como um link**: mostra um título e uma lista de registros da tabela selecionada na página inicial do Messenger. Ele exibe até cinco registros na tela inicial do Messenger. • **Cada registro é exibido como um cartão**: mostra um cartão de recurso por meio do qual os usuários podem acessar dados da tabela selecionada.
Habilitar para usuários não autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários convidados que visitam o site que hospeda o Messenger.
Habilitar para usuários autenticados	Opção para habilitar este recurso para usuários que entram no site que hospeda o Messenger.
Página inicial	
Texto do título	Título do cartão de recurso exibido no Messenger.
Texto da legenda	Descrição do cartão de recurso exibido no Messenger.
Exibição de registros	
Escolher tabela	Determina a tabela da qual o cartão exibe registros, seja na sua instância ServiceNow ou de uma origem remota de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar registros de qualquer campo de formulário de tabela

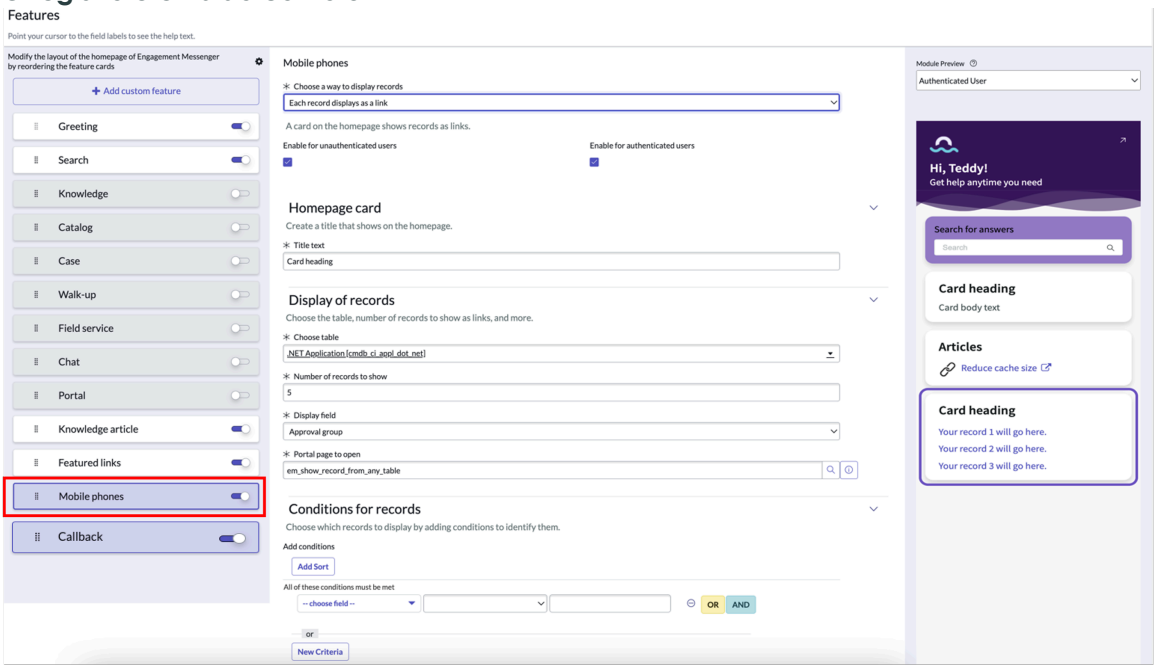
Campo	Descrição
Número de registros a serem mostrados	O total de registros a serem mostrados como links na página inicial do Messenger. O valor máximo é cinco. **Nota:** Este campo é aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um link** é selecionado no campo **Escolha uma maneira de exibir registros**.
Título da página	Título da página do Messenger que aparece quando um cartão de recurso personalizado é clicado. **Nota:** Este campo é aplicável somente quando **Cada registro exibido como um cartão** é selecionado no campo **Escolha uma maneira de exibir registros**.
Campo de exibição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar como o campo de exibição primário.
Campo de detalhes	Os campos a serem exibidos no cartão que representam seus dados. Você pode selecionar até quatro campos de detalhe. **Nota:** Aplicável somente quando **Cada registro é exibido como um cartão** é selecionado no campo **Escolha uma maneira de exibir registros**.
Página do portal a ser aberta	A página do portal a ser exibida quando o usuário seleciona qualquer link ou cartão.
Condição para registros	Condição que restringe os registros que aparecem em uma lista no Messenger.

Nota: App de mensagens de interação respeita as regras de controle de acesso (ACLs) definidas para todas as tabelas na sua instância ServiceNow. Se os usuários não tiverem acesso, o cartão do recurso não aparecerá no Messenger.

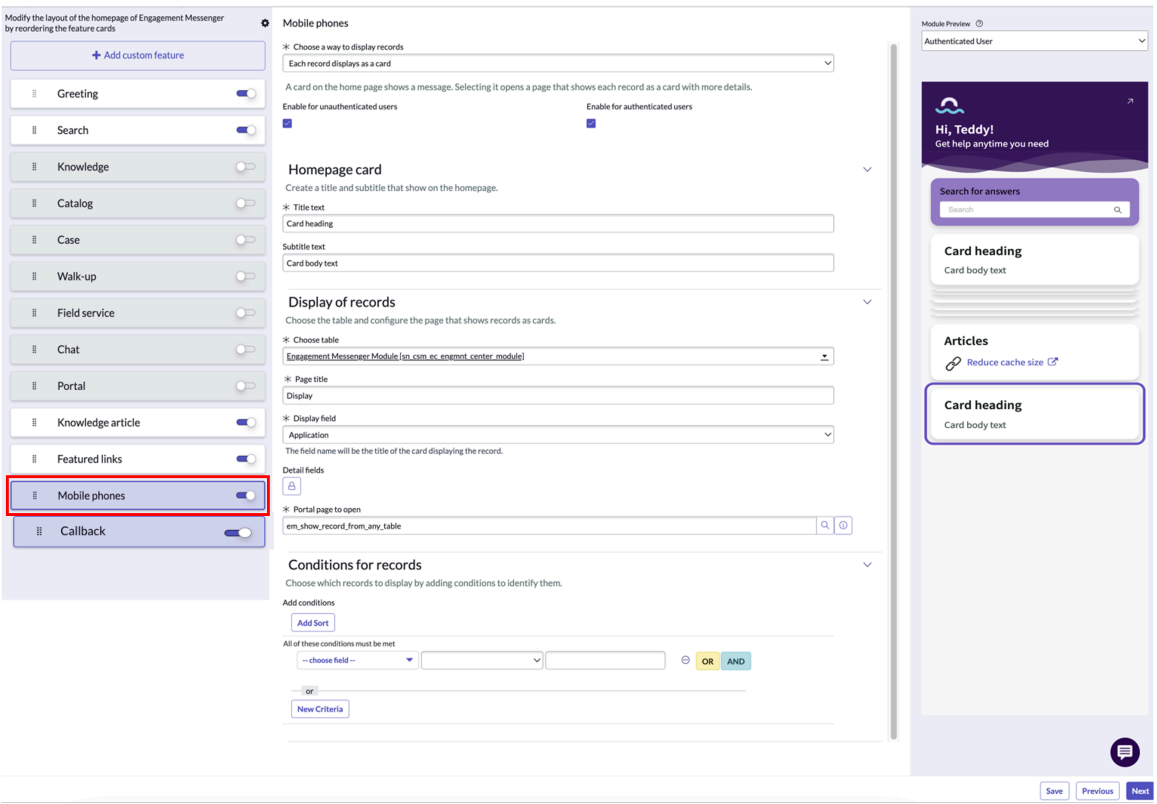
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro é exibido como um link



O registro é exibido como um cartão



Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Descrição dos campos do formulário de configuração [de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de configuração de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da Atendente configuração de configuração de bate-papo. O nome padrão é `Configuração de bate-papo`.
Bate-papo em tempo real habilitado	Opção para habilitar um bate-papo ao vivo.
Permitir download de transcrição	Opção tHat habilitas para baixar uma transcrição da conversa.
Mostrar nomes e avatares de agentes	Opção para exibir nomes e avatares de agentes no cliente Bate-papo do agente quando um atendente entra, transfere ou sai de um bate-papo.
Ativar notificações para todos os usuários	Opção para habilitar a entrega de notificações.
Conversa particular entre agentes	Opção para habilitar Conversa particular entre agentes, o que permite que os agentes enviem mensagens para os supervisores sem que o solicitante saiba. Para obter mais informações, consulte Conversa particular entre agentes .
Emoji habilitado	Opção para habilitar a capacidade de incluir emojis em Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Uso de emojis no Bate-papo do agente .
Mensagem Nenhum agente disponível	Mensagem que aparece quando um atendente não está disponível. A mensagem padrão é `Não há agentes disponíveis no momento. Tente novamente mais tarde.`
Aplicação	A aplicação que contém este registro de configuração. Este campo é definido automaticamente como Global.
Status de espera do bate-papo em tempo real	Exibe o tempo de espera para o suporte Atendente no menu de bate-papo se **Tempo de espera** tiver sido selecionado.

Biblioteca de widgets do Portal configurável

A biblioteca de widgets do Portal configurável é uma coleção de widgets pré-criados e reutilizáveis que permite configurar a página inicial do portal.

Widgets do Portal configuráveis

Widget	Descrição
Widget de cabeçalho do Portal Polaris	Exibir acesse os principais recursos e páginas de qualquer lugar no portal. Ele mostra logotipo, pesquisa, perfil e outros no nível 1 do cabeçalho e itens de menu no nível 2 do cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do Portal configuráveis

Widget	Descrição
	A aparência dos itens de menu no nível 2 do cabeçalho é determinada pelo widget do Portal Mega Menu selecionado.
Widget de menu do portal	O menu no cabeçalho da página inicial do portal para navegar para páginas diferentes. Ele exibe tópicos em um formato de menu organizado hierarquicamente.
Widget de taxonomia de navegação no portal	Exiba tópicos de taxonomia junto com os artigos e itens do catálogo relacionados a eles.
Widget de faixa do portal	Faixa para exibir os comunicados, novos destaques de produto ou recurso e informações importantes na parte superior da página.
Widget de carrossel de faixa do portal	Exibe várias faixas em um carrossel para exibir informações sobre vários comunicados, recursos e produtos.
Widget de links rápidos do portal	Exiba links diferentes para acesso rápido, incluindo links para um artigo de conhecimento, um item do catálogo, uma página personalizada ou um URL externo. Você também pode selecionar diferentes layouts para cartões de links rápidos.
Widget de links rápidos de conhecimento do portal	Exibir uma lista de artigos para acesso rápido. Os artigos podem ser selecionados com base em artigos em destaque, artigos mais vistos e mais critérios ou podem ser selecionados manualmente.
Widget de links rápidos do catálogo do portal	Exibe itens do catálogo para itens da solicitação importantes com base nos critérios.
Widget de cartões de caso do portal	Exibe registros de caso de acordo com os critérios de filtro. Você pode exibir detalhes do caso, como estado, atualização, data e muito mais em um formato de cartão.
Widget de lista de dados do portal	Exibe uma lista de casos, compromissos, ordens de serviço ou outros registros de qualquer tabela ServiceNow em formato de lista ou cartão.
Widget de perguntas frequentes do portal	Exibe uma lista de artigos solicitados com frequência de uma tabela de conhecimento selecionada que são categorizados com base na categoria de artigo de conhecimento ou produto relacionado.
Widget de rodapé do Polaris do portal	Exibir informações importantes na parte inferior de cada página. As informações incluem informações e logotipo da empresa, links de sites, links externos e links de mídia social.
Widget de objeto do portal	Exibir informações de chave de um registro das tabelas disponíveis na tabela ServiceNow®. Seus usuários também podem realizar ações relacionadas no registro selecionado.
Widget de tópico de taxonomia do portal	Exibe tópicos como cartões na página do portal, permitindo que os usuários acessem artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico exibido no portal em um widget de taxonomia de navegação no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de widgets do portal configuráveis

Os tópicos de referência apresentam informações sobre as opções de instância para todos os widgets do Portal configurável.

Formulário de opções de instância de widget de taxonomia de navegação no portal

As opções de instância permitem que você configure o widget de taxonomia de navegação no portal no portal.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Registros por exibição	O número de itens do catálogo e artigos de conhecimento a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Glifo para cartões de artigo	O glifo a ser exibido nos cartões, que é escolhido a partir de um conjunto de glifos predefinidos.
Mostrar autor	Opção para exibir o nome do autor.
Mostrar contagem de exibições	Opção para exibir o número total de exibições de um artigo.
Mostrar última atualização	Opção para exibir a data das últimas mudanças feitas em um artigo.
Mostrar classificação	Opção para exibir a classificação recebida em um artigo. A aparência da classificação por estrelas é definida pela propriedade do sistema (*glide.knowman.show_star_rating*).
Página de exibição de artigo	A página do artigo que é aberta quando o cartão do artigo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Exibição de artigos de conhecimento (kb_article_view).
Estilo de exibição do cartão do catálogo	O estilo de exibição de um cartão de catálogo dentro do widget. As opções disponíveis são: • Ícone: uma imagem que aparece ao lado de um item do catálogo. Cada item do catálogo pode ter sua própria imagem. Esta imagem é definida pela entrada de item do catálogo na tabela Item do catálogo [sc_catalog_item]. • Glifo: glifo que aparece ao lado de todos os itens do catálogo. O estilo de exibição padrão é Ícone. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Glifo para Itens do catálogo	Exibe uma janela para selecionar um símbolo para itens do catálogo. **Nota:** O valor neste campo é usado somente quando Glifo é selecionado no campo **Estilo de exibição do cartão do catálogo**.
Página do Item do catálogo	A página Item do catálogo que é aberta quando o item do catálogo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a tabela Item do catálogo [sc_cat_item].
Ícone de exibição para tópicos	Opção para exibir um ícone para os tópicos de taxonomia.

Informações relacionadas

Widget de taxonomia de navegação no portal

Adicionar e configurar o widget de taxonomia de navegação no portal

Formulário de opções de instância de widget de faixa do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget da Faixa do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de faixa do portal para cumprimentar um usuário que faz login no site. O texto padrão é `Faixa da página inicial`. O campo de título oferece suporte a variáveis de espaço reservado, como<user> , <title>, e<part_of_day> . Por exemplo, você pode exibir um título de faixa como `Olá, Sr. Luddy! Bom dia.` • <user>: O nome do usuário conectado. • <title>: A saudação do usuário conectado. O <title> detalhes da variável são recuperados da tabela Usuário [sys_user]. • <part_of_day>: exibe a saudação com base na parte do dia da região do usuário. Por exemplo, Bom dia, Boa tarde ou Boa noite.
Descrição	Legenda necessária que aparece abaixo do título. A descrição padrão é `Esta é a descrição da página inicial`.
Imagem em segundo plano	Imagem a ser exibida como plano de fundo na faixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Você pode selecionar imagens da tabela Imagens [db_image] ou carregar uma nova imagem nela. Para obter mais informações, consulte Como armazenar imagens no banco de dados .
Código hexadecimal da cor do texto do título	Cor do texto do título no formato de código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).
Código hexadecimal da cor do texto da descrição	Cor do texto de descrição no formato de código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).
Alinhamento	Alinhamento do conteúdo da faixa dentro do widget. As opções disponíveis são: • Esquerda • Centro O alinhamento padrão é Centralizado. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o alinhamento será definido como Esquerdo.
Mostrar barra de pesquisa	Opção para exibir a barra de pesquisa no widget da faixa do portal para pesquisar conteúdo. **Nota:** Você pode habilitar a Pesquisa com IA para um widget de faixa para obter resultados rápidos. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços .
Mostrar botão primário	Opção para exibir o botão primário no widget da faixa do portal.
Rótulo do botão primário	Rótulo do botão primário.
URL do botão primário	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página do portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. Os dois tipos de URLs primários são: • URL absoluto: o URL completo, incluindo seu protocolo (http ou https). Por exemplo: `https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	• URL relativa: uma URL que inclui somente o caminho que vem após o domínio. Por exemplo: `scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
Mostrar botão secundário	Opção para exibir um botão secundário no widget de faixa.
Rótulo do botão secundário	Rótulo de um botão secundário.

URL do botão secundário	O URL que abre uma página da Web interna ou uma página do portal na mesma guia e uma página externa ou um portal em uma nova guia. Os dois tipos de URLs secundários são:
	• URL absoluto: o URL completo, incluindo seu protocolo (http ou https). Por exemplo:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• URL relativa: uma URL que inclui somente o caminho que vem após o domínio. Por exemplo:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Pesquisar texto de espaço reservado	Texto de espaço reservado para a opção de pesquisa. O texto padrão é `Pesquisar artigos e solicitar itens.`

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Script de condição de botões	Script para mostrar ou ocultar o botão primário ou secundário. Você pode usar o ponto de extensão com script para implementar o script de condição. Por padrão, o novo script exibe os dois botões e não inclui nenhuma condição. Para obter mais informações, consulte Fornecer botões de link de página da Web a serem exibidos no widget da faixa do portal.
Espaço reservado para widget	Opção para incorporar um widget adicional no widget da faixa do portal. Você pode incluir somente widgets da tabela Widgets [sp_widget].
Esquema de opções	Define os parâmetros do widget que você deseja adicionar. Para obter mais informações, consulte Adicionar um widget no widget Faixa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
de widget	

Informações relacionadas

- Widget de faixa do portal
- Adicionar e configurar o widget da faixa do portal
- Fornecer botões de link de página da Web a serem exibidos no widget da faixa do portal
- Adicionar um widget no widget Faixa do portal

Formulário de opções de instância de widget de carrossel de faixa do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Carrossel da faixa do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Slides	As imagens a serem exibidas no widget escolhido de um conjunto de slides predefinidos ou slides que você criou. Para obter mais informações, consulte Criar um slide para o widget Carrossel de faixa do portal.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Cor do título	Cor do título de todos os slides do carrossel no formato de código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).
Alinhamento	O alinhamento do conteúdo dentro do widget para todos os slides do carrossel. As opções disponíveis são: • Esquerda • Centro O alinhamento padrão é Esquerdo. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o alinhamento será definido como Esquerdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

- Widget de carrossel de faixa do portal
- Adicionar e configurar o widget Carrossel da faixa do portal
- Criar um slide para o widget Carrossel de faixa do portal

Formulário de opções de instância de widget de cartões de caso do portal

As opções de instância permitem que você configure o widget Cartões de caso do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de casos	Tabela na qual são selecionados os registros mostrados como cartões de caso no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Casos [sn_customerservice_case] e a tabela estendida é Caso de reclamação [sn_complaint_case].
Consulta	Consulta para filtrar os registros de caso. A consulta padrão mostra casos que estão aguardando informações ou foram resolvidos. **Nota:** Se nenhuma consulta for fornecida, todos os registros de caso serão exibidos no widget. Para obter mais informações, consulte Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro .
Classificar por	Campo na tabela Casos [sn_customerservice_case] que determina o campo pelo qual os casos são classificados quando exibidos no widget. O valor padrão é Última atualização.
Ordem de Classificação	A ordem em que os casos aparecem no widget. As opções disponíveis são: • z até a • a até z A ordem de classificação padrão é de z a a. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de cartões de caso do portal. O texto padrão é `Acompanhar atualizações de caso`.
Descrição	Legenda que aparece abaixo do título.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Máximo de casos a serem exibidos	Número de casos a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Título do cartão	Título obrigatório do widget Cartões de caso.
Cor de realce do estado	Cor do plano de fundo e do texto dos diferentes estados de um caso no formato de código hexadecimal.
Estilo de exibição do cartão	Estilo de exibição para um cartão de caso dentro do widget. As opções disponíveis são: • Mostrar campos de caso • Mostrar atividade mais recente • Somente título O estilo de exibição padrão é Mostrar a atividade mais recente **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Mostrar atividade mais recente.
Selecionar campos de caso	Campos de caso de exibição para um cartão de caso no widget, que são escolhidos de um conjunto de campos predefinidos na tabela Casos [sn_customerservice_case]. Você pode mostrar no máximo três campos. Este campo está disponível somente quando **Mostrar campos de caso** estiver selecionado em **Estilo de exibição de cartão**.
Página de exibição do caso	A página do portal que exibe os detalhes de um registro de caso quando o cartão do caso é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Caso (csm_ticket).
Exibir todas as páginas	Opção para exibir todos os casos quando **Exibir tudo** for acessado no widget. A opção **Exibir tudo** no widget Cartões de caso do portal é exibida nas seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	• O número de casos resultantes da consulta fornecida no campo **Consulta** é maior do que o valor definido no campo **Máximo de casos a exibir** • Uma página foi selecionada de um conjunto predefinido de páginas
Ocultar widget de caso vazio	Opção para ocultar o widget quando não houver registros disponíveis para exibição. Se esta opção não estiver selecionada, um widget vazio mostrará o texto definido na opção **Texto de estado vazio**.
Texto de estado vazio	O texto exibido no widget quando **Ocultar widget de caso vazio** não está selecionado e o widget não tem registros para exibir. O texto padrão é `Nenhuma atualização no momento.`

Informações relacionadas

- Widget de cartões de caso do portal
- Adicionar e configurar o widget de cartões de caso do portal
- Exibir os valores inteiros de todos os estados de caso

Formulário de opções de instância de widget de Links rápidos do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Links rápidos do portal em uma página do portal.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de Links rápidos do portal. O texto padrão é `Links rápidos.`
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
Links Rápidos	Tabela na qual os itens do catálogo, artigos de conhecimento ou URL são mostrados como links rápidos no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link]. Você também pode criar um link rápido e adicioná-lo à tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link]. Para obter mais informações, consulte Criar um link rápido . Você pode exibir os campos de título, descrição resumida, imagem de plano de fundo e ícone no cartão do widget. A seguir estão os campos da tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	• Tipo de conteúdo: as opções são: artigo, item do catálogo, link externo e página • Conteúdo: selecione o conteúdo • Nome do link rápido • Título: é exibido como um título do cartão de link rápido • Descrição resumida: exibe como descrição do cartão de link rápido • Imagem em segundo plano: é exibida como miniatura do cartão de link rápido quando o estilo de exibição do cartão é miniatura • Ícone: é exibido como um ícone no cartão de link rápido quando o estilo de exibição do cartão é ícone na parte superior ou à esquerda

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Estilo de exibição de cartão	Exibir o estilo de um bloco de cartão no widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Texto simples • Somente bloco O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo será definido como Miniatura.

Informações relacionadas

Widget de links rápidos do portal

Adicionar e configurar o widget de Links rápidos do portal

Formulário de opções de instância de widget de Links rápidos de conhecimento do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de conhecimento	Tabela na qual os registros mostrados como um cartão no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Exibir Artigos	Exibe artigos de conhecimento da base de conhecimento associada. As opções disponíveis são: • Selecionar manualmente: exibe os artigos de conhecimento escolhidos no campo **Selecionar artigos manualmente**. • Consulta dinâmica: exibe artigos de conhecimento que atendem à condição de uma consulta na tabela Conhecimento [kb_knowledge] definida no campo **Consulta dinâmica**. Se nenhuma consulta for fornecida, todos os artigos de conhecimento serão exibidos no widget. Para obter mais informações, consulteGerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro • Baseado em critérios: exibe o artigo de conhecimento com base nos critérios Mais exibidos, Mais úteis e Em destaque. Os critérios são determinados pelo campo **Exibir** na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. A seleção padrão é Baseada em critérios. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a seleção será definida como Baseada em critérios.
Selecionar Artigos Manualmente	Os artigos da base de conhecimento a serem exibidos no widget escolhidos manualmente em um conjunto de artigos predefinidos associados ao portal usando o ID da base de conhecimento do artigo. Este campo se aplica somente quando **a opção Seleção manual** estiver selecionada em **Exibir artigos**.
Consulta dinâmica	Consulta para filtrar os registros a serem exibidos no widget
Baseado em critérios	Exibe artigos no widget com base nos critérios selecionados. As opções disponíveis são: • Mais visualizadas • Mais úteis • Em destaque Este campo se aplica somente quando **Baseado em critérios** é selecionado em **Exibir artigos**. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, os critérios serão definidos como Mais exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Classificar por	Determina o campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge] pelo qual os links rápidos são classificados e exibidos no widget. O valor padrão é Contagem de exibições. Este campo se aplica somente quando **Seleção manual** ou **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**.
Ordem de Classificação	A ordem em que os artigos de conhecimento aparecem no widget. Por padrão, a ordem é z até a As opções disponíveis são: • z até a • a até z Este campo se aplica somente quando **Seleção manual** ou **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de Links rápidos de conhecimento do portal. O texto padrão é `Links rápidos de artigo`.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
Máximo de links rápidos para exibição	Número de links rápidos de artigos de conhecimento a serem exibidos por padrão no widget. **Nota:** O valor padrão é 10.
Glifo	Glifo a ser exibido em todos os cartões escolhidos em um conjunto de glifos predefinidos.
Mostrar autor	Opção para exibir o nome do autor.
Mostrar contagem de exibições	Opção para exibir o número total de exibições de um artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar última atualização	Opção para exibir a data das últimas mudanças feitas em um artigo.
Mostrar classificação	Opção para exibir a classificação recebida em um artigo. A aparência da classificação por estrelas é definida pela propriedade do sistema (*glide.knowman.show_star_rating*).
Página de exibição de artigo	A página do artigo que é aberta quando o cartão do artigo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Exibição de artigos de conhecimento (kb_article_view).

Informações relacionadas

Widget de links rápidos de conhecimento do portal

Adicionar e configurar o widget Links rápidos de conhecimento do portal

Formulário de opções de instância de widget de Links rápidos do Catálogo do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Links rápidos do catálogo do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela de Item do catálogo	Tabela na qual os registros mostrados como um cartão no widget são selecionados. Por padrão, este campo é definido como a tabela Item [sc_cat_item)].
Exibir itens do catálogo	Exibe itens do catálogo de acordo com a seleção. As opções disponíveis são: • Selecionar manualmente • Consulta dinâmica A seleção padrão é Consulta dinâmica. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a seleção será definida como Consulta dinâmica.
Selecionar Itens do catálogo manualmente	Os itens do catálogo a serem exibidos no widget escolhidos manualmente em um conjunto de itens do catálogo predefinidos que estão associados ao portal. Este campo se aplica somente quando **a opção Seleção manual** estiver selecionada em **Exibir artigos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Consulta dinâmica	Consulta para filtrar registros do catálogo a serem exibidos no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Itens do Catálogo de serviços [sc_cat_item]. Este campo se aplica somente quando **a Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**.
Classificar por	Campo na tabela Itens do Catálogo de serviços [sc_cat_item] que determina o campo pelo qual os registros são classificados e exibidos no widget. Este campo se aplica somente quando **Seleção manual** ou **Consulta dinâmica** é selecionada em **Exibir artigos**.
Ordem de Classificação	A ordem em que os itens do catálogo aparecem em um widget. A ordem de classificação padrão é de Z a A.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de Links rápidos do catálogo do portal. O texto padrão é `Artigo Quicklinks para itens do catálogo`.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Mostrar carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
Máximo de links rápidos para exibição	Número de itens do catálogo a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 10.
Estilo de exibição de cartão	O estilo de exibição de um cartão no widget. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Texto simples • Somente título O estilo de exibição padrão é Miniatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	Nota: Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo de exibição será definido como Miniatura.
Página Item do catálogo	A página de item do catálogo que é aberta quando o item do catálogo é acessado. Por padrão, este campo é definido como a página Itens do Catálogo de serviços [sc_cat_item].

Informações relacionadas

Widget de links rápidos do catálogo do portal

Adicionar e configurar o widget de Links rápidos do Catálogo do portal

Formulário de opções de instância de widget da lista de dados do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Lista de dados do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Dados	Define a configuração de diferentes categorias na navegação no widget.
Lista de dados dinâmicos	Opção para exibir registros dinamicamente com base na configuração fornecida no parâmetro de uma URL de página do portal. **Nota:** • A configuração permite que o administrador exiba registros de qualquer tabela, passando os seguintes parâmetros de URL: tabela, filtro, ordem de classificação, exibição e página de exibição de destino. • Quando a **lista de Dados dinâmicos** é selecionada, a configuração JSON no campo **Dados** não está disponível.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Cabeçalho das categorias	Título obrigatório para todas as categorias. O texto padrão é `Categorias`.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Layout	Tipo de layout dos registros de caso e seus detalhes exibidos no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	As opções disponíveis são: • Exibição de lista (para desktop e dispositivo móvel) • Exibição de cartão (para desktop e dispositivo móvel) • Exibição de lista (para desktop) e exibição de cartão (para celular) **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o layout será definido como Exibição de lista (para desktop) e Exibição de cartão (para dispositivos móveis). Os layouts padrão são: • Desktop: exibição de lista (para desktop) e exibição de cartão (para celular) • Dispositivo móvel: exibição de cartão (para desktop e dispositivo móvel)
Número de registros por página (desktop)	O número de casos a serem exibidos por padrão no widget na área de trabalho. O valor padrão é 20. O valor máximo é 1000.
Número de registros por página (dispositivo móvel)	O número de casos a serem exibidos por padrão no widget em um dispositivo móvel. O valor padrão é 8.
Mostrar pesquisa	Opção para exibir um campo de pesquisa no widget.
Mostrar ações de exportação	Opção para habilitar a exportação de registros nos formatos pdf, Excel e csv.
Script de condição de categorias	Script para mostrar ou ocultar a categoria da lista de dados no widget. Para obter mais informações, consulte Ocultar ou mostrar categorias no widget de lista de dados. O script padrão é `DataListCategoryConditionScript`.

Informações relacionadas

- Widget de lista de dados do portal
- Adicionar e configurar o widget da lista de dados do portal
- Ocultar ou mostrar categorias no widget de lista de dados

Formulário de opções de instância de widget de perguntas frequentes do portal

As opções de instância permitem configurar o widget de perguntas frequentes do portal em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	Tabela na qual são selecionados os registros mostrados como perguntas frequentes (FAQs) no widget. Por padrão, este campo é definido como a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Campo de pergunta	O campo da tabela definida no campo **Tabela** que contém as perguntas. Registros com um campo de pergunta vazio não são exibidos no widget.
Campo de resposta	O campo da tabela definida no campo **Tabela** que contém a resposta. Registros com um campo de resposta vazio não são exibidos no widget.
Consulta	Consulta para filtrar perguntas frequentes. Se este campo estiver vazio, o widget exibirá todas as perguntas frequentes. Você pode incluir campos da tabela fornecida somente na consulta de filtro codificado. Para obter mais informações, consulte Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro .
Classificar por	Campo na tabela Conhecimento [kb_knowledge] que determina o campo pelo qual as perguntas frequentes são classificadas e exibidas no widget. Por padrão, o campo é definido como Contagem de exibições.
Ordem de Classificação	A ordem das perguntas frequentes na página de resultados da pesquisa no widget. As opções disponíveis são: • z até a • a até z A ordem padrão é de z a a. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a ordem será definida como z a a.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título obrigatório de um widget de perguntas frequentes do portal. O texto padrão é `Perguntas frequentes`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Exibir pesquisa	Opção para exibir um campo de pesquisa no widget.
Texto do espaço reservado da barra de pesquisa	Texto de espaço reservado para o rótulo do campo de pesquisa. O texto padrão é `Pesquisar perguntas frequentes`.
Página de exibição de perguntas frequentes	A página do artigo que é aberta quando a opção **Ler mais** é selecionada pelo usuário. Por padrão, este campo é definido como kb_article_view.
Perguntas frequentes por página	O número de perguntas frequentes a serem exibidas por padrão no widget. O valor padrão é definido como 5.
Opções de navegação	As opções de filtro que aparecem no widget e podem ser selecionadas pelo usuário. As opções disponíveis são: • Categoria de Conhecimento • Produtos relacionados A opção padrão é Categoria de conhecimento. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a opção de filtro será definida como Categoria de conhecimento.
Mostrar Leia mais	Exibe todo o conteúdo de um artigo quando as perguntas frequentes relacionadas são acessadas no widget. As opções disponíveis são: • Sempre: exibir a opção **Mostrar Leia mais** em um widget para conteúdo de visualização completo e incompleto • Excede a visualização: exibe a opção **Mostrar Leia mais** somente quando o conteúdo do artigo excede o limite de visualização no widget A opção padrão é Exceder visualização. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, a opção de filtro será definida como Categoria de conhecimento.

Informações relacionadas

Widget de perguntas frequentes do portal

Adicionar e configurar o widget de perguntas frequentes do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de opções de instância de widget de objeto do portal

As opções de instância permitem configurar o widget de objeto do portal em uma página do portal.

Campos de dados no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Tabela	Tabela na qual os campos do registro selecionado são mostrados como cartões no widget. A tabela padrão é a tabela Ativo [alm_asset].
Registro	O identificador do sistema (sys_id) do registro da tabela especificada. O sys_id padrão é 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3. **Nota:** Observação: • Se este campo estiver vazio, o widget exibirá informações com base no parâmetro sys_id fornecido no URL da página da web do portal. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Se o sys_id for fornecido no URL da página da Web do portal e no campo **Registro**, o widget exibirá informações com base no valor do campo**Registro**. • O sys_id de um registro deve ser obtido da tabela especificada no campo **Tabela**.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título do cartão	Campos do registro selecionado na tabela especificada a serem exibidos como o título do cartão no widget. **Nota:** Você pode selecionar até três campos da tabela definida. Eles serão combinados para formar um título para cada registro exibido no widget. Por exemplo, se você combinar os campos Etiqueta do ativo, Categoria do modelo e Nome de exibição de um registro da tabela especificada, o título do cartão será "P1000479 Computador Apple MacBook Pro 15".
Campo de imagem	O nome do campo do registro selecionado que contém uma imagem a ser exibida como uma imagem no cartão.
Estilo de imagem	O estilo de exibição de uma imagem dentro do widget. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
	• Miniatura • Avatar O estilo de exibição padrão é Miniatura.
Campos de exibição de resumo (desktop)	Campos da tabela especificada cujo nome e valor são exibidos como pares de valor de campo no cartão na exibição da área de trabalho.
Campos de exibição de resumo (Móvel)	Campos da tabela especificada cujo nome e valor são exibidos como pares de valor de campo no cartão na exibição móvel.
Exibição de detalhes	Pares de valores de campo e seções da tabela especificada a serem exibidos quando a opção **Exibir tudo** estiver selecionada no cartão.
Ações	As ações a serem exibidas no cartão, que são escolhidas em um conjunto de ações predefinidas. O campo de título da tabela especificada é usado como o nome de exibição das ações. **Nota:** • Se você selecionar várias ações, o rótulo do botão exibirá **Ações**. • Se uma ação for selecionada, o botão de ações exibirá o nome dessa ação. • Se nenhuma ação for selecionada, o botão de ações não será exibido no cartão.
Habilitar definições de serviço	Opção para exibir itens de ação relacionados a um registro.

Formulário de opções de instância de widget de tópico de taxonomia do portal

As opções de instância permitem configurar o widget Tópico de taxonomia do portal em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de apresentação no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Título necessário de um widget de tópico de taxonomia do portal. O texto padrão é `Pesquisar tópicos`.
Descrição	Legenda necessária que aparece abaixo do título. O texto padrão é `Navegue pelos tópicos para explorar nossos serviços e recursos`.

Campos de comportamento no formulário de instância

Opções de instância	Descrição
Máximo de cartões de tópico a serem exibidos	Número de cartões de tópico a serem exibidos por padrão no widget. O valor padrão é 8.
Ícone de exibição para tópicos	Opção para exibir um ícone para os tópicos de taxonomia. Por padrão, o cartão exibe um ícone para cartões de tópico.
Exibir descrição do tópico	Opção para exibir a descrição do tópico.
Rótulo de botão	Nome do botão **Exibir tudo**. O texto padrão é `Exibir tudo`.
Procurar página de taxonomia	O ID de uma página do portal que é aberta quando um cartão de tópico é acessado no widget de taxonomia de navegação do portal.

Parâmetros de script para a opção de pesquisa no widget da Faixa do portal

Descrição dos parâmetros JSON para a opção de pesquisa no widget da faixa do portal.

Parâmetro e descrição JSON

Parâmetro	Descrição
Título	Texto a ser exibido no campo de pesquisa antes que um usuário comece a digitar.
Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Os valores permitidos são xs, sm, md e lg.
Cor	Cor do botão de pesquisa fornecido em código hexadecimal. O valor padrão é #FFFFFF (branco).

Parâmetros JSON do widget Faixa do portal

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget Links rápidos do portal no widget Faixa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
título_widget	Título obrigatório do widget. O texto padrão é `Links rápidos`.
cartão_exibição_estilo	O estilo de um bloco de cartão para links rápidos dentro do widget Faixa do portal. As opções disponíveis são: • Miniatura • Ícone na parte superior • Ícone à esquerda • Somente título e descrição • Somente título O estilo de exibição padrão é Miniatura. **Nota:** Atualmente, se você selecionar Nenhum, o estilo será definido como Miniatura.
mostrar_carrossel	Opção para alternar entre a exibição de carrossel e a exibição de grade.
links_rápidos	Nome do campo na seção de apresentação. O texto padrão é `Links rápidos`.

Parâmetros JSON do widget da lista de dados do portal

Os parâmetros JSON definem aspectos do widget da lista de dados do portal na página do portal.

Nota: Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
categorias	Cada categoria exibe um conjunto de registros da tabela Caso de exibição de caso do cliente [sn_customerservice_case] que atende aos critérios de filtro. Para cada categoria, você pode escolher entre as guias de filtro pre_defined_filters e run_time_filters, definir as colunas para a exibição de lista e determinar os campos a serem mostrados na exibição do cartão.
ID	Um identificador exclusivo que permite que o script de condição de categorias determine

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	se deve mostrar ou ocultar categorias no widget.
rótulo	Nome da categoria que aparece no painel de navegação. Se um rótulo não for inserido, a categoria não aparecerá.
tabela	A tabela da qual os registros são mostrados no widget quando uma categoria é selecionada. Por padrão, este campo é definido como a tabela Caso [sn_customerservice_case].
lista_exibição	O nome da exibição que define a lista de colunas ou campos a serem exibidos no widget. Para obter mais informações sobre essas exibições, consulte Criar e excluir exibições . Se nenhum valor for fornecido, todas as colunas serão mostradas.
card_view_primary_column	Um campo da tabela definida a ser exibido na primeira coluna de um cartão. Por exemplo, você pode mostrar o número do caso na primeira coluna.
card_view_secondary_column	Um campo da tabela definida a ser exibido na segunda coluna de um cartão. Por exemplo, você pode mostrar uma descrição resumida do registro de caso. Este parâmetro é opcional.
card_view_additional_columns":"column1 | column2 | column3 | column4	Pares de campos da tabela definida a serem exibidos como colunas adicionais de um cartão. Você pode adicionar no máximo quatro colunas adicionais. Este parâmetro é opcional.
query":"active=true"	Consulta para filtrar os registros exibidos na categoria. Se nenhum valor for fornecido, todos os registros serão exibidos.
glifo":"glyph_name"	O glifo a ser exibido à esquerda do rótulo da categoria no painel de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
	O nome do glifo fornecido deve ser da biblioteca font-awesome, que pode ser acessada no seguinte URL: `https://fontawesome.com/versions/icons` A versão atualmente compatível da biblioteca de fontes impressionantes é a v4.1. Se você usar um nome glifo de uma versão diferente, a imagem não aparecerá corretamente. **Nota:** Se um glifo e uma imagem forem definidos, a imagem será exibida. Este parâmetro é opcional.
"image_name": "file_img"	Uma imagem a ser exibida à esquerda da categoria. O nome da imagem deve ser selecionado na tabela Imagens [db_image]. **Nota:** Se um glifo e uma imagem forem definidos, a imagem será exibida. Este parâmetro é opcional.
registro_exibição_página	O Portal de serviços que exibe a página com detalhes de qualquer registro acessado no widget. Este parâmetro é opcional. Por padrão, este campo é definido como a página Caso (csm_ticket).
filtros_pre_definidos "filter_name":"Valor",	Exibir casos que estão no estado Novo, Encerrado, Aberto ou Aguardando informações em qualquer categoria selecionada. Esses filtros aparecem como guias no widget. Somente casos em aberto e encerrados são incluídos por padrão no código JSON. Os valores disponíveis são: • filter_name: nome da guia de filtro • Valor: nome do estado do caso, como Novo, Encerrado, Aberto ou Aguardando informações. Este parâmetro é opcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
run_time_filters	Exibe a coluna e seus campos da tabela definida como filtros de tempo de execução em uma lista suspensa. Esses filtros de tempo de execução filtram os registros de caso exibidos no widget com base em diferentes campos da tabela definida. Por exemplo, você pode exibir Prioridade como uma coluna e Estado, Contatoou Atualizado como campos. Se os valores de filtros de tempo de execução não forem fornecidos nos parâmetros column e selection_type, o ícone de filtro não aparecerá para a categoria. Este parâmetro é opcional.
tipo_seleção	Exibir o tipo de seleção. As opções disponíveis são: • Seleção única: seleção única para a coluna de filtro • Seleção múltipla: vários valores de seleção para as colunas de filtro
valores "valor": "4"	Valores da tabela definida para o parâmetro de coluna. Os valores disponíveis são: • Rótulo: nome de um valor • Valor: valor inteiro de um campo
"intervalos": label":"Último mês", "consulta":"<Range condition> ",	Usado para filtrar os registros usando uma consulta definida em rótulo e parâmetros de consulta. Por exemplo, você pode exibir registros de caso que foram atualizados no último mês, nos últimos 3 meses ou nos últimos 6 meses. A configuração do intervalo é: • Rótulo: nome da opção de filtro • Consulta: consulta que define um conjunto de valores agrupados em um rótulo Este parâmetro é opcional.

Parâmetros JSON do widget Rodapé do portal

Use os parâmetros JSON para definir aspectos do widget Rodapé do portal na página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Essas informações presumem que você esteja familiarizado com o formato de código JSON.

Parâmetros JSON

Parâmetro	Descrição
org_info	O nome e o endereço da empresa a serem exibidos no rodapé do portal.
direitos autorais	Informações de direitos autorais a serem exibidas no rodapé do portal. Você pode exibir o símbolo de direitos autorais, o ano dos direitos autorais e o nome do titular dos direitos autorais ou da organização no rodapé.
logo_img_name	A imagem que pode ser exibida como um logotipo no rodapé. O nome da imagem deve ser acessado na tabela Imagens [db_image].
mapa_do_site_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) do registro do menu é usado para exibir links de mapa do site no widget de rodapé do Portal Polaris. Você pode criar um registro de menu e mapeá-lo para os links do mapa do site, incluindo seu sys_id no código JSON. Para obter mais informações sobre como criar um registro de menu, consulte Formulário de item de menu .
rodapé_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) do registro do menu é usado para exibir links de rodapé no widget de rodapé do Portal Polaris. Você pode criar um registro de menu e mapeá-lo para os links do rodapé, incluindo seu sys_id no código JSON. Para obter mais informações sobre como criar um registro de menu, consulte Formulário de item de menu .
social_links_menu_sys_id	O identificador do sistema (sys_id) do registro do menu é usado para exibir links sociais no widget de rodapé do Portal Polaris. Você pode criar um registro de menu e mapeá-lo para os links sociais, incluindo seu sys_id no código JSON. Para obter mais informações sobre como criar um registro de menu, consulte Formulário de item de menu .

Cor de realce padrão para diferentes estados de caso

Valores padrão para o plano de fundo e a cor do texto para todos os estados de caso no widget Cartões de caso do portal.

Cor de fundo padrão para todos os estados de caso

Nome do estado	Valor padrão	Cor
Novo(a)	#CBE9FC	Azul claro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cor de fundo padrão para todos os estados de caso

Nome do estado	Valor padrão	Cor
Aberto	#D1D2EE	Roxo claro
Aguardando Informações	#FBF7BF	Amarelo claro
Resolvido	#D2EABC	Celadon verde
Encerrado	#C2C4CA	Cinza
Cancelado	#FFCCD2	Rosa-salmão

Atendimento ao cliente formulários

Use formulários para exibir e atualizar Customer Service Management informações.

Atendimento ao cliente visão geral de formulários

Customer Service Management O fornece uma plataforma intuitiva para criar e gerenciar formulários que permitem enviar solicitações, rastrear problemas ou interagir com a equipe de suporte. Esses formulários são personalizáveis para atender às necessidades exclusivas da sua organização, o que confirma que cada interação com o cliente é capturada com precisão.

Com opções para criar relatórios de incidentes, solicitações de serviço ou até mesmo formulários de feedback, você pode permitir que seus agentes de suporte gerenciem facilmente as consultas dos clientes. Ao usar elementos de formulário dinâmicos, fluxos de trabalho e roteamento automático de dados, as equipes de atendimento ao cliente podem simplificar o processo de suporte, reduzir os tempos de resposta e melhorar a satisfação do cliente. Os formulários podem ser integrados a portais, e-mails ou outros canais, oferecendo aos clientes várias maneiras de pedir ajuda. Esteja você lidando com uma consulta simples ou gerenciando solicitações de serviço complexas, esses formulários ajudam a garantir que sua equipe de suporte esteja bem equipada para oferecer um serviço eficaz e oportuno.

Formulário de caso

O formulário Caso exibe informações detalhadas sobre um problema ou problema do cliente.

Um agente de atendimento ao cliente cria um caso para identificar a pergunta ou o problema de um cliente e rastrear as atividades relacionadas à resolução do problema. Um agente também usa um caso para rastrear a comunicação de e para o cliente, incluindo os canais de comunicação que estão sendo usados.

As atividades de caso incluem qualquer ação que seja realizada para resolver um problema. Isso pode incluir chamadas telefônicas ou e-mails, pesquisa de base de conhecimento, conversas com especialistas no assunto e solicitações de expedição para agentes de serviço de campo, bem como outras atividades.

No formulário Caso, um agente poderá associar e armazenar as informações relacionadas, como o nome, telefone e empresa do cliente; informações da conta; informações sobre produtos e ativos; detalhes do contrato de serviço e de direito, além de todos os acordos de nível de serviço associados (ANS).

Existem vários recursos principais para um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Comunicação entre um agente e o cliente ou um agente e outros funcionários da organização. Os detalhes de todas as comunicações internas e externas são registrados no formulário Caso.
- Quaisquer tarefas adicionais que resultem de um caso, como uma ordem de serviço. As tarefas são rastreadas a partir de uma lista relacionada no formulário Caso. Essas tarefas podem ser internas à organização ou podem envolver o cliente.
- Informações do caso que podem ser incluídas na base de conhecimento e usadas para ajudar a resolver outros casos.

Existem duas exibições diferentes do formulário de caso: uma exibição detalhada que está disponível para agentes e gerentes de agentes na aplicação Customer Service Management e uma exibição simplificada que está disponível para clientes externos nos portais de atendimento ao cliente e consumidor.

Exibição do agente

A exibição do agente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Uma linha do tempo que fornece uma exibição visual das atividades do caso.
- Entidades referenciadas para o caso, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo, detalhes do contrato de serviço e do direito de serviço e todos os ANS pertinentes. Exceto para SLAs, essas informações existem no sistema e podem ser associadas ao caso pelo agente ou gerente de agentes.
- Toda a comunicação sobre o caso, tanto externa quanto interna. Essas informações são armazenadas no campo **Comentários adicionais** (comunicação externa), no campo **Anotações de trabalho** (comunicação interna) e no campo **Anotações de resolução**. O campo **Anotações de resolução** armazena detalhes sobre a resolução do caso e o campo **Atividade**, que armazena todas as comunicações em uma lista cronológica.

Agentes e gerentes podem exibir um formulário de caso navegando até **Suporte ao cliente** > **Casos** e selecionando uma das seguintes opções de menu:

- **Meus casos**
- **Todos**
- **Abrir**
- **Não atribuído**

Na lista Caso, selecione um número de caso para exibir o formulário Caso.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Número	O número do caso atribuído automaticamente.
Canal	O método pelo qual o cliente iniciou o contato e o caso foi aberto. • Web (padrão) • Telefone • E-mail • Bate-papo • Social

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Horário local do contato	A hora local do contato atribuído ao caso. Ele é preenchido automaticamente de acordo com o fuso horário definido no formulário Contato. Se nenhum fuso horário estiver definido no formulário de Contato, ele será preenchido de acordo com o **Fuso horário de contato** definido no próprio caso. Se nenhum fuso horário estiver definido no formulário Contato ou no caso, o campo será deixado em branco e será somente leitura. Se um caso for encerrado ou cancelado, o campo **Horário local do contato** ficará oculto. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Fuso horário de contato	O fuso horário de contato se o cliente estiver trabalhando em um fuso horário diferente para o caso. Ele substitui o fuso horário do formulário de contato. Se nenhum horário local de contato ou fuso horário de contato estiver definido, o fuso horário da instância será exibido. Depois que o caso é criado, o campo é somente leitura. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Conta	O nome da empresa do contato. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	O nome do contato do cliente para este caso.
Consumidor	O nome do consumidor deste caso.
Organização de serviços	O nome do local de negócios.
Organização de serviço para solicitação	A organização de serviço para a qual este caso está sendo solicitado.
Produto	O modelo de produto do ativo. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Se você selecionar um ativo no campo **Ativo** e o ativo tiver um produto associado, o campo **Produto** será atualizado automaticamente. Um produto pode ser associado a vários ativos.
Ativo	O número da etiqueta do ativo ou o número de série do ativo envolvido neste caso.
Base de instalação	O campo Base de instalação ajuda a rastrear quais produtos e serviços foram comprados por um cliente, como eles foram instalados ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
	provisionados, junto com a configuração detalhada de cada item instalado.
Contato do parceiro	O nome do contato do parceiro para este caso.
Seguir o sol	Uma caixa de seleção para indicar que um caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso **de Prioridade 1 - Crítico** ou**Prioridade 2 - Alta**, ou se o caso for escalado, o sinalizador será selecionado automaticamente. Você também pode marcar manualmente a caixa de seleção. O fluxo de atividades no formulário de caso é atualizado com todas as mudanças. **Nota:** Habilite a caixa de seleção **Seguir o sol** no formulário de caso do Atendimento ao cliente definindo o valor da propriedade *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* como **verdadeiro**. Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário Caso.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema ou problema.
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso foi aberto.
Prioridade	A prioridade atribuída: • 1 — Crítico • 2 — Alto • 3 — Moderado • 4 - Baixo (padrão)
Estado	Estados do caso de atendimento ao cliente: • Novo(a) • Em aberto • Aguardando Informações • Resolvidos(as) • Encerrado • Cancelado **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar este campo ao formulário de caso
Grupo de atribuição	O grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Atribuído a	O agente atribuído. Se um grupo for selecionado no campo **Grupo de atribuição**, o agente atribuído deverá pertencer a esse grupo.
Atribuído em	A data e a hora em que o caso foi atribuído. Este campo é atualizado quando um usuário é adicionado ou alterado no campo **Atribuído a**.
Contrato	O número do contrato associado a este caso.
Direito	O direito associado a este caso. Os direitos disponíveis para seleção no canal da lista de referência correspondem ao canal de criação de caso. Os direitos disponíveis são filtrados pelas configurações nos campos **Conta**, **Contrato**, **Produto**, **Ativo**. Se houver apenas um direito disponível para este caso, ele será adicionado automaticamente ao campo **Direito**.
Parceiro	O nome da empresa parceira.
Anotações	
Participantes da lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para **Resolvido** ou **Encerrado**. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de observação.
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho. Selecione o ícone adicionar-me para adicionar a si mesmo à lista de anotações de trabalho. Para habilitar notificações para usuários no campo **Lista de anotações de trabalho** : **1.** Navegue até a tabela Notificações (sys_notification). **2.** Selecione Status da ação de caso. **3.** Na guia **Quem receberá**, siga um destes procedimentos: ◦ Adicione um usuário no campo **Usuários**. ◦ No campo **Destinatários listados nos campos**, adicione o campo **Lista de anotações de trabalho**. **4.** Selecione **Atualizar**.
Usuários colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o usuário é adicionado ao campo **Usuários colaboradores**. Se este usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de tarefa de caso e não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, ele também será removido do campo **Usuários colaboradores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Grupos de colaboradores	Quando um usuário com a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent) é atribuído a uma tarefa de caso, o grupo de atribuição do usuário é adicionado ao campo **Grupos de colaboradores**. Se este usuário for removido do campo **Atribuído a** no formulário de Tarefa do caso e nenhum outro membro do grupo de atribuição estiver atribuído a outras tarefas do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**. Se um grupo for removido do campo **Grupo de atribuição** no formulário Tarefa de caso e o grupo não estiver atribuído a nenhuma outra tarefa do caso, o grupo de atribuição será removido do campo **Grupos de colaboradores**.
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo **Atividade** quando o usuário seleciona o botão **Publicar**.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o caso ou as medidas tomadas para resolvê-lo, se aplicável. Os usuários internos que foram adicionados à lista Anotações de trabalho recebem a notificação Anotações de trabalho de caso adicionadas contendo as anotações de trabalho quando adicionadas. Você pode configurar a notificação, conforme necessário. As anotações podem ser vistas pelo administrador, pelo agente e pelo gerente de agentes.
Atividades	Registra todas as atividades associadas a este caso.
Informações de resolução	
Resolvido por	O agente a quem o caso é atribuído quando o caso é resolvido.
Encerrado por	O nome do usuário que encerrou o caso.
Código de Resolução	Lista de seleção indicando os estados de resolução do caso. Este campo é obrigatório quando um agente propõe uma solução para um caso.
Causa	Detalhes sobre a causa da resolução.
Anotações de resolução	Detalhes sobre como o caso foi encerrado. Este campo é obrigatório se um agente de atendimento ao cliente ou gerente de agentes fechar um caso. Se um cliente fechar um caso, isso não será obrigatório.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Uma caixa de seleção para determinar se as anotações de resolução são adicionadas aos comentários visíveis pelo cliente quando o caso é resolvido. Se selecionado, as anotações de resolução serão adicionadas ao campo **Comentários adicionais** (visível para o cliente). Por padrão, a caixa de seleção está desmarcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Caso de atendimento ao cliente (exibição do agente)

Campo	Descrição
Resolvido	A data e a hora em que o caso foi resolvido.
Encerrado	A data e a hora em que o caso foi encerrado.

Exibição do cliente

Os clientes podem exibir um formulário de caso selecionando **Meus casos** no portal do cliente e selecionando um número de caso na lista de casos.

A exibição do cliente do formulário Caso inclui os seguintes componentes:

- Um formatador de fluxo de processo que indica o estado atual do caso.
- As informações da entidade relacionada, incluindo informações de conta e contato, informações de produto e ativo e informações de contrato de serviço.
- Um campo **Atividade** que armazena todas as comunicações do caso em uma lista cronológica.

Linha do tempo do caso

A linha do tempo fornece uma exibição visual das atividades de caso. A linha do tempo aparece na parte superior do formulário Caso quando exibida por um agente ou gerente na aplicação Customer Service Management.

A linha do tempo usa círculos azuis para representar mudanças de estado de caso e marcadores para representar atividades de caso. As informações incluídas na linha do tempo também são mostradas no formulário Caso no Histórico **de atividades**.

Linha do tempo de casos de atendimento ao cliente

Cabeçalho

O cabeçalho da linha do tempo exibe a hora em que o caso começou. Também exibe a hora em que o caso foi atualizado ou encerrado pela última vez.

Mudanças de estado e atividades de caso

Cada mudança de estado de um caso é representada por um círculo azul na linha do tempo. Apontar para esses círculos fornece mais informações sobre a mudança de estado em uma dica de ferramenta. Por exemplo, apontar para o primeiro círculo azul que representa o estado **Novo** exibe o nome do usuário que criou o caso e a hora aproximada em que o caso foi criado.

As linhas de atividade acima e abaixo da linha do tempo representam outras atividades de caso, incluindo comentários, solicitações de informações, anotações de encerramento, e-mail e chamadas telefônicas. As atividades realizadas por um agente são mostradas acima da linha do tempo e as atividades realizadas por um cliente são mostradas abaixo. Apontar para essas atividades na linha do tempo exibe informações adicionais.

Estados e conversas sobrepostos são representados por bordas e linhas mais grossas. Apontar para estados e conversas sobrepostos resulta em dicas de ferramentas agrupadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um caso estiver em andamento, o fim da linha do tempo mostrará a última atualização de atividade ou mudança de estado. Se um caso for encerrado, o final da linha do tempo mostrará um círculo azul que representa o estado **Encerrado**.

Métrica de tempo

A métrica à direita da linha do tempo rastreia a quantidade de tempo em que um caso está aberto. A data e a hora em que o caso foi aberto são usadas como o início do cálculo de tempo. Quando um caso está em andamento, a hora atual é usada como o cálculo da hora de término. Quando um caso é encerrado, a hora de encerramento é usada como o cálculo da hora de término.

A métrica divide o tempo pelo número de minutos e horas que um caso está com o agente ou com o cliente. Um caso é considerado com o agente quando está no estado **Novo**, **Aberto**ou **Encerrado**.

Quando um caso está no estado **Aguardando informações** ou **Resolvido**, ele é considerado com o cliente.

Usar a linha do tempo do caso com outras aplicações

Você pode usar a linha do tempo de casos do Atendimento ao cliente com outras aplicações ServiceNow criando uma configuração para cada aplicação e adicionando o campo **Resolução Shaper** ao formulário desejado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Certifique-se de que o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) tenha sido ativado.
2. Navegue até a página Configurações do Modelador de Resolução (<instance>`sys_resolutionshaper_config_list.do`) e clique em **Novo**.
3. Selecione uma tabela no campo **Tabela de tarefas**.
4. Adicione os estados desejados no campo **Estados do solicitante** usando uma lista separada por vírgulas.
   Por exemplo, `Novo, Ativo, Resolvido, Encerrado`.
5. Faça as mudanças necessárias nos campos restantes e clique em **Enviar**.
6. Navegue até o formulário desejado.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
8. Usando o slushbucket, selecione **Resolution Shaper** e mova-o para onde deseja que a linha do tempo apareça.
9. Clique em **Salvar**.

Formatador de fluxo do processo de caso

O formatador de fluxo de processo fornece um resumo gráfico das fases de um caso de atendimento ao cliente.

O formatador de fluxo de processo está disponível na interface da plataforma quando você seleciona a exibição de Autoatendimento para o cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatador do fluxo de processos

O formatador de fluxo de processo aparece na parte superior do formulário de caso. Ele destaca o estado atual do caso e verifica os estados pelos quais o caso passou.

Por padrão, o formatador de fluxo de processo exibe os seguintes estados:

- Novo(a)
- Em aberto
- Resolvido
- Encerrado

Informações relacionadas

Formatador do fluxo de processos

Listas relacionadas ao formulário de caso

O formulário de caso inclui listas relacionadas que armazenam informações do caso e que os agentes podem usar para executar tarefas relacionadas ao caso.

Listas relacionadas ao formulário de casos de atendimento ao cliente

Lista relacionada	Descrição
ANS	Os acordos de nível de serviço associados a este caso.
Tarefas	Tarefas que foram criadas para este caso pelo agente de atendimento ao cliente ou gerente de agentes. Quando você cria uma tarefa ou altera o estado de uma tarefa, as informações são registradas no campo **Atividade** de caso. Quando você cria uma tarefa de caso, o sistema gera um número de tarefa com um prefixo. Após o upgrade para a versão New York: • Novas tarefas de caso usam o prefixo CTASK. • As tarefas existentes, independentemente do estado, usam o prefixo TASK.
Telefone	O log de telefone do caso. Uma lista de chamadas telefônicas de entrada ou de saída associadas a este caso.
Consultas	Compromissos que o agente de atendimento ao cliente faz com o cliente ou outras pessoas como parte da resolução deste caso. Quando você cria um compromisso, uma mensagem de criação de compromisso é registrada no campo **Atividade** do caso. O usuário selecionado no campo **Para** no formulário de compromisso recebe um e-mail com os detalhes do compromisso.
E-mails	O log de e-mail do caso. Uma lista dos e-mails enviados ou recebidos como parte da resolução deste caso. O agente de atendimento ao cliente ou o gerente de agentes pode enviar e-mails de dentro do caso, como atualizações e consultas, para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário de casos de atendimento ao cliente

Lista relacionada	Descrição
	clientes ou outros funcionários. Uma mudança no estado do caso aciona um e-mail automático a ser enviado ao cliente. Os contatos do cliente podem criar e atualizar casos por e-mail, bem como receber atualizações dos agentes de atendimento ao cliente.
Problemas	Uma lista de problemas relacionados a este caso.
Ordens de serviço	Uma lista de ordens de serviço criadas para este caso.
Logs Sociais	Uma lista da comunicação com clientes ou consumidores que ocorre por meio de canais de mídia social. O formulário de Log Social inclui o **Perfil Social** do usuário que criou a comunicação e o **URL Social** da conversa. Clique no URL para abrir a conversa em uma nova guia.
Base de conhecimento anexada	Artigos de conhecimento anexados como uma solução proposta para o caso.
Lacunas de conhecimento	Tarefas de feedback que são criadas quando uma lacuna de conhecimento é relatada.
Escalações	Uma lista de registros de escalação relacionados a este caso.
Casos secundários	Uma lista de casos secundários associados a este caso
Solicitações	Uma lista de solicitações associadas a este caso.
Bloqueado por	Uma lista de tarefas de bloqueio que foram criadas para este caso.
Grupos Relacionados	Uma lista de partes relacionadas, como contatos ou consumidores adicionados ao caso.

Estados de caso

Um caso de atendimento ao cliente pode estar em um de vários estados enquanto o agente coleta informações e trabalha em direção a uma resolução.

Estados do caso de atendimento ao cliente

Termo	Definição
Novo(a)	O estado inicial de um novo caso, que é criado por meio de qualquer um dos canais: portal do cliente, e-mail, bate-papo, telefone ou a partir da aplicação Atendimento ao cliente. Ações que o agente pode realizar: • **Atribuir a mim**: o caso é atribuído ao agente e o estado muda para **Em aberto**. • **Aceitar**: se atribuído pelo gerente de atendimento ao cliente, o agente aceitará o caso e o estado mudará para **Aberto**. • **Atualizar**: atualiza o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do caso de atendimento ao cliente

Termo	Definição
	• **Fechar caso**: encerra o caso. • **Excluir**: exclui o caso. Ações que o cliente pode realizar: • **Atualizar**: atualiza o caso. • **Fechar caso**: encerra o caso.
Aberto	O caso é atribuído a um agente e o agente clica em **Aceitar** ou um agente abre um caso e clica em **Atribuir a mim**. Ambas as ações mudam o estado de **Novo** para **Aberto**. Ações que o agente pode realizar: • **Atualizar**: atualiza o caso. • **Solicitar informações**: o agente solicita informações adicionais do cliente. O estado muda para **Aguardando informações**. • **Propor solução**: o agente propõe uma solução para o caso. **Nota:** O **Código de resolução** e **as Anotações de resolução** devem ser inseridos na guia **Informações de resolução**. O estado muda para **Resolvido**. • **Fechar caso**: encerra o caso. • **Excluir**: exclui o caso.
Aguardando Informações	Um agente clica em **Solicitar informações**, mudando o estado de **Aberto** para **Aguardando informações**. Ações que o agente pode realizar: • **Caso em aberto**: muda o estado de volta para **Em aberto**. • **Atualizar**: atualiza o caso • **Fechar caso**: encerra o caso. • **Excluir**: exclui o caso. Ações que o cliente pode realizar: • **Atualizar**: depois que o cliente atualiza o caso, o estado muda para **Em aberto**. • **Fechar caso**: encerra o caso.
Resolvido	Um agente fornece um código de resolução e insere anotações de resolução na guia**Informações de resolução** e clica em **Propor solução**, mudando o estado de **Aguardando informações** para **Resolvido**. Os campos **Código de resolução** e **Anotações de resolução** são obrigatórios quando um agente propõe uma solução para o caso. Ações que o agente pode realizar: **atualizar** (atualiza o caso) Ações que o cliente pode realizar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do caso de atendimento ao cliente

Termo	Definição
	• **Aceitar solução**: o cliente aceita a solução proposta pelo agente. O estado muda para **Encerrado** e uma pesquisa é exibida. • **Rejeitar solução**: o cliente rejeita a solução proposta pelo agente e o estado muda para **Aberto**. • **Excluir**: exclui o caso. • **Fechar caso**: encerra o caso.
Encerrado	Depois de propor uma solução, um agente espera a resposta do cliente. • Se o cliente clicar em **Aceitar solução**, o estado mudará de **Resolvido** para **Encerrado**. • Se o cliente clicar em **Rejeitar solução**, o estado mudará de **Resolvido** para **Aberto**. Um agente, gerente de agentes ou um cliente podem fechar um caso a qualquer momento, exceto quando ele está no estado **Resolvido**. Quando está no estado **Resolvido**, somente um cliente pode aceitar ou rejeitar a solução proposta. Quando um agente ou gerente de agentes encerra um caso, os detalhes devem ser incluídos nas **Anotações de resolução**. Isso não é necessário quando um cliente encerra um caso. Um caso não pode ser atualizado depois de encerrado.

Informações relacionadas

Fluxos de estado

Criar um caso para um novo item-base de instalação

Crie um caso para um novo item-base de instalação usando o formulário de caso no Espaço do agente do CSM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent ou sn_customerservice.consumer_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Na exibição de lista, navegue até **Casos** > **Meus Casos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Execute uma das ações a seguir antes de selecionar um item-base de instalação no formulário Criar caso.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de caso.

Campo	Ação
Conta	Selecione uma conta que precisa ser associada a da base de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Ação
Consumidor	Selecione um consumidor que precisa estar associado a da base de instalação.
Base de instalação	Selecione um item-base de instalação para preencher automaticamente os detalhes relevantes do formulário da base de instalação.

5. Ao lado do campo **Base de instalação**, selecione o ícone de pesquisa e selecione as bases de instalação na janela pop-up.

   A janela pop-up exibe somente a lista de itens-base de instalação relacionados à conta ou ao consumidor selecionado.

6. No campo **Descrição resumida**, insira uma descrição do item-base de instalação.
7. Salve o formulário.
   Um novo caso com os detalhes do item-base de instalação aparece na lista Meus casos.

Como migrar as informações da base de instalação para casos existentes

Seus agentes de atendimento ao cliente podem usar o formulário de caso no Espaço do agente do CSM para adicionar um item-base de instalação a um caso existente.

Para preencher os casos existentes com as informações da base de instalação, os agentes podem usar o seguinte script de exemplo:

```
var installBaseMigrationUtil = new
 sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

O script de migração preenche os casos com as informações da base de instalação, somente se o caso estiver associado ao item-base de instalação. Para associar um caso a um item-base de instalação, consulte Associar vários itens-base de instalação a um caso.

Atribuir um contato de parceiro no formulário de caso

Habilite Customer Service Management agentes para atribuir contatos de parceiro para uma conta que está associada a um item-base de instalação no formulário de caso. Ao adicionar contatos de parceiros, você pode fornecer acesso a vários parceiros para acessar suas contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente de atendimento ao cliente

Procedimento

1. Navegar até **Espaço configurável do CSM/FSM** > **Casos** > **Meus Casos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Base de instalação**, use o ícone de pesquisa para adicionar um item-base de instalação no formulário Criar caso.
   Os campos **Conta** e **Contato** são preenchidos automaticamente no formulário da base de instalação. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Parceiro**, use o ícone de pesquisa para pesquise um parceiro associado à conta selecionada.
   O parceiro no campo **Parceiro** é a conta do parceiro que está associada à conta.
5. No campo **Contato do parceiro**, insira um contato de parceiro qualificado que tenha os seguintes critérios:
   - Todos os contatos de parceiro da conta do parceiro serão qualificados se a **opção Restringir acesso à conta** não estiver habilitada.
   - Todos os contatos de parceiros com a função de administrador de parceiros serão qualificados se **a opção Restringir acesso à conta** estiver habilitada.
   - Contatos do parceiro adicionados como Representante autorizado por meio da lista de partes relacionadas ao item-base de instalação.
   - Contatos de parceiros que são adicionados como uma conta autorizada por meio da lista de partes relacionadas ao item-base de instalação.

   Para adicionar uma parte relacionada a um item-base de instalação, consulte Adicionar partes relacionadas a um item-base de instalação.
6. Selecione **Enviar**.

Resultados
Um contato de parceiro é atribuído ao caso.

Formulário de tarefa de caso

O formulário de tarefa de caso exibe informações sobre tarefas de caso, que são criadas e atribuídas a usuários para concluir o trabalho necessário para resolver casos de atendimento ao cliente.

O formulário de tarefa de caso inclui os seguintes campos.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Número	O número da tarefa de caso atribuído automaticamente.
Caso primário	O número do caso primário. Pode ser um caso da tabela Caso [sn_customerservice_case] ou qualquer tabela secundária da tabela Caso.
Primário(a)	O número do registro primário se a tarefa for criada a partir de um tipo de registro diferente de um caso. Este campo é preenchido quando uma tarefa de caso é criada a partir de um registro que não é de caso, como um incidente, problema, mudança ou solicitação. Este campo é uma referência à tabela Tarefa [task]. **Nota:** Pode ser necessário configurar o registro da tarefa de caso para exibir o campo **Primário**.
Contato	O contato do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Contato [customer_contact].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Conta	A conta do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Conta [customer_account].
Consumidor	O consumidor do caso primário. Este campo é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer].
Assunto	O assunto da tarefa de caso.
Descrição	Uma descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa de caso.
Serviço	Se um serviço tiver sido selecionado para uma tarefa de caso, o serviço será exibido neste campo. O campo **Serviço** é uma referência à tabela Definições de serviço (sn_case_type_selection). **Nota:** O plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) e o plug-in Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types) são necessários para que o campo **Serviço** apareça em listas de tarefas de caso e formulários.
Prioridade	A prioridade atribuída da tarefa de caso: • 1 - Crítica • 2 - Alta • 3 - Moderada • 4 - Baixo (padrão)
Estado	O estado atual da tarefa de caso: • Aberto • Encerrado
Atribuído a	O usuário atribuído.
Serviço	Este campo é uma referência à tabela Serviço [cmdb_ci_service].
Participantes da lista de anotações de trabalho	Usuários internos que recebem uma notificação sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Você só pode adicionar usuários internos à lista de anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa de caso, como as etapas realizadas para a resolução. Os usuários internos que foram adicionados à **lista Anotações de trabalho** recebem uma notificação quando anotações de trabalho são adicionadas a uma tarefa de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de tarefa de caso

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Comentários visíveis pelo cliente. Cada comentário é inserido no campo **Atividade** quando o usuário seleciona **Publicar**.
Visível para o cliente	Se esta caixa de seleção estiver habilitada, a tarefa de caso ficará visível para os usuários finais nos Portais do cliente ou do consumidor.

Formulário de relatório de caso

O formulário Relatório de caso inclui campos relacionados à emissão de relatórios que são derivados de registros de caso.

A tabela Relatório de caso (sn_customerservice_case_report) se estende da tabela Caso de atendimento ao cliente (sn_customerservice_case). Esta tabela armazena KPIs e métricas para registros de casos e inclui as seguintes métricas calculadas que são exibidas no painel do Customer Service Manager.

- Contagem de Reatribuições de Agente
- Resolução no Primeiro Contato
- Contagem de reaberturas

O painel do Customer Service Manager inclui o indicador **Resolução na primeira chamada**, que mostra a porcentagem de casos que foram resolvidos durante o primeiro contato com o cliente. A mudança percentual no período atual aparece abaixo da porcentagem total. O valor do indicador Resolução na primeira chamada é retornado pela inclusão de script *`CaseReportUtils`*.

Campos do formulário Relatório de casos do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Número	O número do relatório de caso gerado automaticamente.
Resolução no Primeiro Contato	Registra se um caso foi resolvido durante o primeiro contato de um cliente com um agente. Este campo pode ter um dos seguintes valores: • 0: nenhum (valor padrão) • 1: verdadeiro • 2: falso Para obter mais informações sobre como este campo é calculado, consulte a métrica Resolução na primeira chamada (FCR) abaixo.
Contagem de Reatribuições de Agente	O número de vezes que um caso foi reatribuído a um agente diferente. O valor padrão é 0.
Contagem de reaberturas	O número de vezes que um caso foi encerrado e reaberto. O valor padrão é 0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Relatório de casos do Atendimento ao cliente

Campo	Definição
Ignorado por Previsão	Usado para identificar casos que são ignorados pelo recurso Inteligência preditiva. O valor padrão é falso (desabilitado).
Caso	O caso para o qual este relatório de caso foi gerado.
Pontuação de satisfação do cliente	O cliente atribui a pontuação de satisfação do cliente ao aceitar a resolução do caso.
Tempo de resolução	Tempo gasto por um agente para resolver o caso. Calculado como a diferença entre o tempo de resolução do caso e o tempo de criação do caso.

Métrica de resolução na primeira chamada (FCR)

A métrica Resolução na primeira chamada (FCR) está relacionada ao número de vezes que uma solicitação do cliente é resolvida durante o primeiro contato com um agente. Pronto para uso, o script de resolução na primeira chamada retorna um valor verdadeiro ou falso.

O FCR será verdadeiro se um registro tiver uma atualização. Por exemplo, se o estado de um novo caso for definido como Encerrado e atualizado ou salvo, o valor de FCR será Verdadeiro.

FCR será falso se:

- Um caso é reaberto.
- O estado de um caso é atualizado para Aguardando informações.
- Existe um registro telefônico OpenFrame para o caso e a data desse registro é anterior à data de resolução do caso.
- Existe um log de e-mail para o caso, o e-mail não foi criado pelo sistema e a data de criação do e-mail é anterior à data de resolução do caso.
- Existe uma entrada de ordem de serviço para o caso e a data dessa ordem de serviço é anterior à data de resolução do caso.

Formulário de tipo de caso

Use o formulário Tipo de caso para gerenciar as configurações de um tipo de caso.

Para acessar um formulário de tipo de caso, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Tipos de Caso** > **Gerenciar Tipos de Caso** e selecione um tipo de caso na lista.

Campos de formulário de Tipo de caso de atendimento ao cliente

Campo	Definição
Tabela	A tabela para o tipo de caso que estende a tabela Caso (sn_customerservice_case).
Categoria	Uma categoria opcional para um tipo de caso. Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria na janela pop-up Selecionar tipo de caso. O plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) inclui as seguintes categorias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de Tipo de caso de atendimento ao cliente

Campo	Definição
	• Integração • Reclamação • Pedidos • Geral
Subtipo	Uma subcategoria opcional para um tipo de caso. Ao criar casos, os agentes de atendimento ao cliente podem filtrar os tipos de caso disponíveis por categoria e, em seguida, por subtipo na janela pop-up Selecionar tipo de caso. O campo **Subtipo** exibe campos da **Tabela** selecionada que são do seguinte tipo: • Lista de seleção • Referência
Descrição resumida	Uma breve descrição do tipo de caso.

Links relacionados

O formulário Tipo de caso inclui os seguintes links relacionados:

- **Exibir configuração de tipo de caso**: exibe a configuração atual desta tabela de tipo de caso.
- **Iniciar configuração assistida para tipos de caso**: vá para as tarefas de configuração de tipos de caso na Configuração assistida do Atendimento ao cliente.
- **Iniciar a Configuração assistida do AWA**: acesse as tarefas de configuração do Advanced Work Assignment (AWA) na Configuração assistida do Espaço do agente.
- **Iniciar a Configuração assistida do Espaço do agente**: acesse o Espaço do agente para tarefas de configuração do CSM na Configuração assistida do CSM.

Listas relacionadas

As listas relacionadas ao formulário Tipo de caso exibem itens configurados para a tabela de tipo de caso. Use as listas relacionadas para criar configurações adicionais.

- Produtores de Registros
- Fluxos de estado
- Informações de tratamento especial
- Gatilhos de notificação
- ANS
- Modelos de E-mail
- Mensagens rápidas
- Relatórios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário da conta

A aplicação Customer Service Management usa o formulário Conta para armazenar informações da conta do cliente.

Para obter informações sobre como criar uma conta de cliente, consulte Configuração de contas e contatos.

Campos do formulário Conta de atendimento ao cliente

Campo	Definição
Nome	O nome da empresa.
Número	O número de conta gerado automaticamente para esse cliente.
Contato Primário	O nome de um usuário que é o contato principal para esta empresa.
Conta primária	A conta primária desta conta. Use este campo para criar um Hierarquia de conta.
Código de registro	Um código exclusivo para esta conta. O administrador do cliente pode fornecer este código aos clientes para uso ao solicitar um login no portal do cliente. O código de registro fornece um método para validar o cliente e a empresa antes que a solicitação de login seja concedida. Insira um código alfanumérico neste campo ou clique no ícone Gerar código para gerar um código exclusivo. Para obter mais informações sobre como gerar códigos de registro de conta exclusivos, consulte o artigo Geração de código de registro de conta no Atendimento ao cliente [KB0753505] na Base de conhecimento HI.
Cliente	Denota esta conta como uma conta de cliente. **Nota:** Se você estiver criando uma conta de cliente, este campo será habilitado por padrão.
Parceiro	Indica esta conta como uma conta de parceiro. Um parceiro pode relatar e gerenciar casos em nome de clientes. Um parceiro também pode ser um cliente. **Nota:** Se você estiver criando uma conta de parceiro, este campo será habilitado por padrão.
Site	O endereço web da empresa.
Telefone	O número de telefone da empresa.
Rua	O endereço da empresa.
Cidade	A cidade em que a empresa está localizada.
Estado/ província	O estado ou a província em que a empresa está localizada.
CEP	O CEP da empresa
País	O país em que a empresa está localizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Conta de atendimento ao cliente

Campo	Definição
Anotações	Informações adicionais sobre a empresa.
Código de Conta	Este campo armazena um valor exclusivo para cada conta. O valor é determinado pelo último valor usado, que é armazenado na propriedade do sistema *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path*. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Customer Service Management. **Nota:** Se esta propriedade for redefinida para o valor original, o sistema tentará criar novas contas com códigos de conta que já estão em uso, o que pode resultar em uma inserção inválida.

Formulário Relacionamento de contato

A aplicação Customer Service Management usa o formulário Relacionamento de contato para armazenar informações sobre a conta, o contato e a responsabilidade atribuída em um relacionamento de contato.

Campos do formulário Relacionamento do contato

Campo	Definição
Conta	A conta à qual o contato está atribuído. Este campo é preenchido automaticamente.
Contato	O contato do cliente selecionado para cumprir a função ou responsabilidade. A lista Contatos inclui contatos de qualquer parceiro ou conta relacionada, bem como contatos da hierarquia de contas.
Responsabilidade	A função ou responsabilidade selecionada para este contato do cliente. **Nota:** Como parte da criação de uma definição de responsabilidade, o administrador pode especificar se a responsabilidade é exclusiva. Em caso afirmativo, a responsabilidade só pode ser atribuída a um contato por conta. Para obter mais informações, consulte Criar equipes de conta.

Formulário de ativo

A aplicação Gestão de ativos usa o formulário Ativo para armazenar informações de ativos.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo como ele aparece nas listas de registros. Este campo é definido automaticamente quando você cria um ativo, com base nos campos **Etiqueta do ativo** e **Modelo**.
Categoria do modelo	Agrupamento de modelo do ativo. Com base na categoria de modelo selecionada, o ativo é vinculado a um item de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modelo	Modelo de produto específico do ativo.
Item de Configuração	O IC é criado automaticamente quando você cria um ativo. O nome que aparece neste campo é baseado nos valores do campo **Número de série** e **Modelo**. Aponte para o ícone de referência para exibir os detalhes do item de configuração herdados do registro do ativo.
Quantidade	Número de itens que este ativo representa Um ativo sempre tem uma quantidade de um, a menos que um ou mais desses pontos sejam verdadeiros. • Se o ativo for um consumível, a quantidade será irrestrita porque os consumíveis são rastreados em grupos. • Se o ativo for pré-alocado, a quantidade será irrestrita quando a **categoria do modelo** e os valores **do modelo** forem definidos e **o subestado** estiver definido como **pré-alocado**.
Geral Nem todos os campos estão disponíveis para cada tipo de ativo.	
Etiqueta do ativo	Informações alfanuméricas atribuídas pela sua organização para ajudar a rastrear o ativo.
Estado	Estado atual do ativo, como **Em ordem** ou **Em uso**.
Atribuído a	Pessoa usando ou principal responsável por este item Este campo aparece quando o estado do ativo é **Em uso**.
Depósito	Nome do depósito. Este campo aparece somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Criar**.
Corredor	Detalhes do corredor do ativo no depósito. Este campo aparece somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Criar**. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp) estiver instalado.
Espaço	Detalhes do espaço do ativo no corredor. Este campo aparece somente quando o estado do ativo é **Em estoque** ou **Criar**. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando o plug-in Gestão de ativos de hardware profissional (com.sn_hamp) estiver instalado.
Gerenciado por	Pessoa que mantém o ativo. Este valor de campo pode ser diferente da pessoa no campo **Pertencente a**.
Pertencente a	Pessoa que detém a propriedade financeira do ativo. Este valor de campo pode ser diferente da pessoa no campo **Gerenciado por**.
Primário(a)	Ativo primário do ativo. Por exemplo, um monitor ou periférico pode ter uma estação de trabalho como ativo primário. Quando um link primário é definido, os campos relacionados à atribuição e estado dos ativos filho são configurados como somente leitura e são preenchidos com base na atribuição primária e nos campos de estado. Para obter mais informações, consulte Modelos combinados .
Classe	Grupo de ativos, por exemplo, base, hardware, licença ou consumível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comentários	Informações sobre o ativo que seriam úteis para outras pessoas
Número de série	Número de série deste ativo
Subestado	Subestado atual do ativo. As configurações de subestado disponíveis dependem do estado selecionado. Por exemplo, o estado **Aposentado** contém as opções **Subestado**, **Descartado**, **Vendido**, **Doado**, e **Crédito de fornecedor**.
Local	Localização física atual do ativo **Nota:** Você pode definir o local como um local, piso, edifício ou campus. Quando você define o local como qualquer uma das opções, exceto o campus, a seção Hierarquia de local é mostrada no formulário de ativo. A hierarquia de local mostra o relacionamento hierárquico entre o local especificado e seus locais primários. Além disso, quando você define o campo Localização como um local e, em seguida, define o parâmetro do sistema *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* como **verdadeiro** na sua instância ServiceNow, um mapa de localização em tempo real do ativo é mostrado no formulário de ativo. O mapa de localização não aparece por padrão. Para exibir o mapa, selecione o ícone Mapa de localização ( ) na barra lateral contextual do registro do ativo. O mapa do local não aparece para ativos excluídos. Você também pode rastrear a localização do ativo usando o mapa interno de ativo na exibição de bens ativos do Hardware Asset Workspace. Para obter mais informações, consulte Rastreie a localização do ativo usando mapas internos .
Departamento	Departamento ao qual o ativo pertence
Empresa	Empresa ou organização à qual este ativo pertence.
Atribuído	Data em que o ativo foi atribuído a um usuário
Instalada	Data em que o ativo foi instalado
Hierarquia do local A seção Hierarquia de local está disponível somente para ativos de hardware, consumíveis, pacote e palete. Esta seção aparece somente nas seguintes condições: • Quando o parâmetro do sistema *sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets* está definido como **verdadeiro** na sua instância ServiceNow • Quando você seleciona qualquer local, exceto o campus	
Piso	Piso onde está localizado o local especificado no campo Local. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Edifício/ Estrutura	Edifício ao qual o andar pertence. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local ou piso no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Campus	Campus onde o edifício está localizado. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona um local, piso ou edifício no campo Local e é preenchido automaticamente com base no local.
Financeiro A seção Financeiro está disponível somente para hardware, direito de software e ativos de instalação.	
Linha de solicitação	Item solicitado ao qual o ativo está vinculado.
Número da fatura	Fatura sob a qual o ativo foi faturado.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Fornecedor	Fornecedor do qual o ativo foi adquirido. Os ativos que são criados automaticamente a partir de ordens de compra em Compras, o valor padrão do campo **Fornecedor** é o fornecedor especificado na ordem de compra.
Aberto(a)	Data em que o registro do item solicitado foi aberto. O sistema preenche automaticamente o campo quando uma linha de solicitação é especificada.
Conta GL	Número da conta do razão geral ao qual o ativo está associado.
Centro de custos	Grupo financeiramente responsável pelo ativo.
Método de aquisição	A maneira de adquirir o ativo. As opções de sistema base são **Compra**, **Leasing**, **Locação**e **Empréstimo**. Os ativos que são criados automaticamente a partir de ordens de compra em Compras, o valor padrão é **Compra**
Tipo de gasto	O tipo de despesa. • **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. • **Opex**: a despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Descarte	
Número do pedido de descarte	Um número exclusivo atribuído à ordem de descarte de ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Fornecedor de descarte	O fornecedor atribuído para executar a ordem de baixa de ativos. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
ID do pedido de descarte do fornecedor	Número do pedido atribuído pelo fornecedor para executar o pedido de baixa de ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Data do descarte	A data em que o processo de pedido de descarte de ativo é concluído. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você tiver instalado Gestão de ativos de hardware de ServiceNow Store.
Motivo do descarte	Texto explicando por que o ativo está sendo desativado.
Beneficiário	Organização que recebe o ativo quando ele é desativado.
Preço de revenda	Valor do ativo quando ele é descontinuado. Por exemplo, se o ativo for doado, o valor usado ao relatar impostos.
Desativação programada	Data programada em que o ativo será desativado.
Data de desativação	Data real em que o ativo foi desativado.
Depreciação A seção Depreciação está disponível somente para ativos de hardware e instalação.	
Depreciação	Método de depreciação aplicado. As opções do sistema base são **Saldo Decrescente** e **Linha Reta**. O valor de depreciação é padrão do modelo associado.
Data efetiva de depreciação	Data em que o método de depreciação especificado começa.
Valor de recuperação	Valor estimado de um ativo no final de sua vida útil. Este valor deve ser menor ou igual ao Custo do ativo.
Data residual	Número de dias que se passaram desde a **Data de efetivação da depreciação**.
Valor residual	Valor no campo Custo com o método de depreciação aplicado.
Valor depreciado	Valor de depreciação do ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contratos A seção Contrato está disponível somente para hardware, direito de software ou ativos de instalação.	
Contrato de leasing	Nome do leasing que se aplica ao ativo
Vencimento da garantia	Data de vencimento da garantia do ativo
Data de vencimento da locação	Data em que o contrato expira. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando a Gestão de ativos de hardware - HAM (sn_hamp) estiver instalada.
Prazo da locação (meses)	O período em meses pelo qual o contrato de leasing está ativo. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando a Gestão de ativos de hardware - HAM (sn_hamp) estiver instalada.
Pagamento mensal da locação	Valor que você paga mensalmente pelo contrato. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando a Gestão de ativos de hardware - HAM (sn_hamp) estiver instalada.
Grupo de suporte	Grupo que gerencia o contrato que cobre o ativo.
Troca de ativos semelhantes	Um ativo semelhante que você deseja devolver ao fornecedor do contrato em vez do ativo que você comprou no leasing. **Nota:** Este campo aparecerá somente quando a Gestão de ativos de hardware - HAM (sn_hamp) estiver instalada.
Suporte de	Pessoa que gerencia o contrato que cobre o ativo.
Atividades	
Anotações de trabalho	As anotações de trabalho são atualizadas para os seguintes casos: • Atualizações nos campos **Atribuído a**, **Gerenciado para**, **Estado**, **Subestado**e **Reservado** do ativo. As colunas desses campos são auditadas por padrão e qualquer atualização é registrada nas anotações de trabalho. • As anotações de trabalho para ativos de hardware e software são atualizadas quando o ativo é recebido por uma ordem de compra e ordem de transferência. Essas anotações de trabalho ajudam a rastrear o ciclo de vida do ativo.
Auditoria	
Número de auditoria	Número de auditoria do ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de auditoria	Tipo de auditoria realizada no ativo.
Data da última auditoria	Data em que a última auditoria foi feita.
Estado da última auditoria	Estado da última auditoria.
Auditado por	Pessoa que realizou a última auditoria.
Celular A seção Móvel está disponível somente para a categoria de modelo Dispositivo móvel. **Nota:** Esta seção aparece somente quando Gestão de ativos de hardware (sn_hamp) está instalado.	
Transportadora	Nome da empresa transportadora.
Propriedade	Propriedade do ativo. Os valores disponíveis são: • Funcionário • Corporativo
IMEI	Número exclusivo para rastrear o dispositivo móvel.
ID da pré-inscrição	Usuário que realizou a última auditoria.
Endereço MAC	Endereço MAC do dispositivo móvel.
ID da inscrição	Usuário que realiza a auditoria atual.
Número de telefone	Número de telefone associado ao dispositivo móvel.
Nome da inscrição	Nome da inscrição do dispositivo móvel.
Plataforma	Plataforma do dispositivo móvel. As opções disponíveis são: • Android • iOS • Windows • ChromeOS • Outro
Estado da inscrição	Estado de inscrição atual do dispositivo. As opções disponíveis são: • Inscrito • Inscrição anulada • Expirado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• Inscrição pendente • Inscrições pendentes
Comprado	Data em que o dispositivo móvel foi comprado.
Data da inscrição	Data de inscrição inicial.
Data de qualificação para upgrade	Data em que o dispositivo móvel está qualificado para um upgrade.
Último inscrito	Data da última inscrição.
Contrato de serviço	Número do contrato associado ao dispositivo móvel.
Dispositivo ativado	Status de ativação do dispositivo móvel. As opções disponíveis são: • Sim- O dispositivo móvel está ativado. • Não- O dispositivo móvel não está ativado.
Links relacionados	
Calcular Depreciação	Selecione para calcular o valor de depreciação e o valor residual.
Excluir Ativos Somente	Selecione para excluir os ativos e não o IC associado.
Listas relacionadas	
Ativos	Ativos que estão relacionados ao ativo que você criou.
Linhas de gasto	Linha de gasto associada ao ativo.
RMA	Autorização de devolução de mercadoria associada ao ativo.

Formulário Local de negócios interno

Na aplicação Customer Service Management (CSM), o Base do modelo de serviços usa o formulário Local de negócios interno (IBL) para armazenar informações sobre um local de negócios interno. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

Campos do formulário Local de negócios interno

Campo	Definição
Número	Número gerado automaticamente do local de negócios interno. Por padrão, os números de local começam com o prefixo IBL.
Nome	Nome do local de negócios interno.
Gerente	Gerente do local de negócios interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Local de negócios interno

Campo	Definição
	Nota: Somente usuários internos podem ser adicionados como gerentes dos locais de negócios internos.
Local de negócio Interno Primário	Primário do local de negócios. Use este campo para criar uma hierarquia primária-secundária.
Rua	Endereço do local de negócios interno.
Cidade	Cidade onde o local de negócios interno está localizado.
Estado/ província	Estado ou província onde o local de negócios interno está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local de negócios interno.
Clientes atendidos	Tipo de clientes que são atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos com duas opções: • **Todos os clientes**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. • **Baseado em critérios**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando determinados critérios.
Site	Endereço web do local de negócios interno.
E-mail	ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.
Telefone	Número de telefone do local de negócios interno.
Data de abertura	Data em que o local de negócios se torna operacional e disponível para os clientes.
Data de encerramento	Data em que o local de negócios se torna não operacional e indisponível para os clientes. **Nota:** A data de encerramento não deve ser anterior à data de abertura.
Status	Status atual do local de negócios: em andamento, operacional, não operacional ou fechado.
Descrição	Descrição do local de negócios.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

O formulário Local de negócios interno inclui as seguintes listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
Membros	Usuários internos (usuários com a função snc_internal) que foram adicionados como membros da equipe neste local de negócios. • Os membros da equipe podem criar casos para clientes em seus locais de negócios. • Os membros da equipe podem acessar casos e informações de clientes em que o campo **Organização de serviço** no formulário Caso corresponda a seus locais de negócios. Para obter mais informações, consulte Adicionar membros da equipe a um local de negócios.
Locais de negócios internos secundários	Lista de locais de negócios internos do local de negócios primário atual. Para obter mais informações, consulte Criar um local de negócios interno.
Locais de negócios externos secundários	Lista de locais de negócios externos do local de negócios primário atual. Para obter mais informações, consulte Criar um local de negócios externo.
Grupos atribuídos	Lista de todos os grupos atribuídos associados do local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Configuração de grupos de atribuição.
Serviços disponíveis	Lista de serviços compatíveis com o local de negócios. Para obter mais informações, consulte Configuração de produtos e serviços disponíveis em um local de negócios.
Critérios para cliente da organização de serviço	Lista de clientes que têm suporte de um local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Definir o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios.
Projetos do cliente	Lista de todos os projetos atribuídos ao local de negócios. Selecione um projeto para ver **as Tarefas do projeto**, **Subprojetos** e **Casos** atribuídos a ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
	Nota: • Um gerente colaborador de local ou gerente de relacionamento de local pode ver projetos de seus respectivos locais de negócios secundários. Para saber mais sobre funções, consulte Base do modelo de serviços funções. • A lista de tarefas de projeto na guia de projeto do cliente ficará visível somente se **Visível para o cliente** for selecionado durante a criação da tarefa de projeto. Para saber mais sobre a criação de projetos, consulte Criar projetos do cliente. Para saber mais sobre a criação de tarefas de projeto, consulte Criar uma tarefa de projeto a partir de um projeto .
Casos solicitados por local	Lista de todos os casos solicitados pelo local de negócios interno para funcionar. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios.
Casos atribuídos ao local	Casos que foram criados e atribuídos a este local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios.
Relacionamentos da Equipe de Contas	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e contas neste local. Crie relacionamentos da equipe de contas usando a responsabilidade do Gerente de contas. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamento da equipe de contas.
Relacionamentos da Equipe do consumidor	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e consumidores neste local. Crie relacionamentos entre a equipe e o consumidor usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao local de negócios interno

Lista relacionada	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criar relacionamento entre equipe e consumidor.
Relacionamentos da Equipe da residência	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e residências neste local. Crie relacionamentos entre funcionários e residências usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Para obter mais informações, consulte Criar relação entre funcionário e família.
Produtos Vendidos	Produtos vendidos que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios.
Itens-base de instalação	Instale itens-base que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios.

Informações relacionadas

Criar um local de negócios interno

Base do modelo de serviços relacionamentos

Formulário Local de negócios externo

Na aplicação Customer Service Management (CSM), o Base do modelo de serviços usa o formulário Local de negócios externo (EBL) para armazenar informações sobre um local de negócios externo. Essas informações incluem os membros da equipe atribuídos a esse local, casos, produtos vendidos e itens-base de instalação criados para os clientes.

Campos de formulário de local de negócios externo

Campo	Definição
Número	Número gerado automaticamente do local de negócios externo. Por padrão, os números de local começam com o prefixo EBL.
Nome	Nome do local de negócios externo.
Gerente	Gerente do local de negócios externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de local de negócios externo

Campo	Definição
	Nota: Usuários internos e externos podem ser adicionados como gerentes de locais de negócios externos.
Local de negócio primário	Primário do local de negócios. Use este campo para criar uma hierarquia primária-secundária.
Rua	Endereço do local de negócios externo.
Cidade	Cidade onde o local de negócios externo está localizado.
Estado/província	Estado ou província onde o local de negócios externo está localizado.
CEP	CEP ou código postal do local de negócios externo.
Clientes atendidos	Tipos de clientes que são atendidos em um local de negócios. Os clientes atendidos podem ser definidos usando duas opções: • **Todos os clientes**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas para todos os clientes. • **Baseado em critérios**: permite que a equipe da organização de serviço crie e resolva problemas somente para clientes associados à organização de serviço usando critérios.
Site	Endereço web do local de negócios interno.
E-mail	ID de e-mail usado pelo local de negócios interno.
Telefone	Número de telefone do local de negócios interno.
Data de abertura	Data em que o local de negócios se torna operacional e disponível para os clientes.
Data de encerramento	Data em que o local de negócios se torna não operacional e indisponível para os clientes. **Nota:** A data de encerramento não deve ser anterior à data de abertura.
Status	Status atual do local de negócios: em andamento, operacional, não operacional ou fechado.
Descrição	Descrição do local de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas a locais de negócios externos

O formulário Local de negócios externo inclui as seguintes listas relacionadas.

Listas relacionadas ao formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
Membros	Usuários internos e externos que foram adicionados como membros da equipe neste local de negócios. • Os membros da equipe podem criar casos para clientes em seus locais de negócios. • Os membros da equipe podem acessar casos e informações de clientes em que o campo **Organização de serviço** no formulário Caso corresponda a seus locais de negócios. Para obter mais informações sobre como adicionar membros da equipe a um local de negócios externo, consulte Adicionar membros da equipe a um local de negócios.
Locais de negócios externos secundários	Lista de registros de locais de negócios externos. Para obter mais informações sobre como criar locais de negócios externos, consulte Criar um local de negócios externo.
Grupos atribuídos	Lista de todos os grupos atribuídos associados do local de negócios interno. Para obter mais informações, consulte Configuração de grupos de atribuição.
Serviços disponíveis	Lista de serviços compatíveis com o local de negócios. Para obter mais informações, consulte Configuração de produtos e serviços disponíveis em um local de negócios.
Projetos do cliente	Lista de todos os projetos atribuídos ao local de negócios. Selecione um projeto para ver **as Tarefas do projeto**, **Subprojetos** e **Casos** atribuídos a ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
	Nota: • Um gerente de local pode ver projetos de seus respectivos locais de negócios secundários. Para saber mais sobre funções, consulte Base do modelo de serviços funções. • A lista de tarefas de projeto na guia de projeto do cliente ficará visível somente se **Visível para o cliente** for selecionado durante a criação da tarefa de projeto. Para saber mais sobre a criação de projetos, consulteCriar projetos do cliente. Para saber mais sobre a criação de tarefas de projeto, consulte Criar uma tarefa de projeto a partir de um projeto .
Critérios para cliente da organização de serviço	Lé de clientes atendidos por um local de negócios externo. Para obter mais informações sobre como associar critérios do cliente a um local de negócios externo, consulte Definir o tipo de configuração para clientes ou locais de negócios.
Casos solicitados por local	Casos que foram criados e solicitados por este local. Para obter mais informações sobre como atribuir casos a um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios.
Casos atribuídos ao local	Casos que foram criados e atribuídos a este local. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar casos, consulte Criar e gerenciar casos para um local de negócios.
Relacionamentos da Equipe de Contas	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e contas neste local. Os relacionamentos da equipe de contas são criados usando a responsabilidade do gerente de contas. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento de equipe de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário Local de negócios externo

Lista relacionada	Descrição
	contas, consulte Criar relacionamento da equipe de contas.
Relacionamentos da Equipe do consumidor	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e consumidores neste local. Os relacionamentos da equipe do consumidor são criados usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento da equipe do consumidor, consulte Criar relacionamento entre equipe e consumidor.
Relacionamentos da Equipe da residência	Relacionamentos que foram criados entre membros da equipe e residências neste local. Os relacionamentos entre funcionários e residências são criados usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Para obter mais informações sobre como criar um relacionamento entre funcionários e residência, consulte Criar relação entre funcionário e família.
Produtos Vendidos	Produtos vendidos que foram criados para clientes neste local. Para saber mais sobre como criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar produtos vendidos para um local de negócios.
Itens-base de instalação	Instale itens-base que foram criados para clientes neste local. Para obter mais informações sobre como criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios externo, consulte Criar e gerenciar itens-base de instalação para um local de negócios.

Informações relacionadas

- Criar um local de negócios interno
- Base do modelo de serviços relacionamentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de residência

Base do modelo de serviços usa o formulário Residência para armazenar informações sobre uma residência de consumidor, incluindo os membros da residência; relacionamentos criados para a residência e os membros; e casos, direitos e contratos criados para a residência e os membros.

Campos de formulário de residência

Campo	Definição
Nome	O nome da residência.
Número	O número gerado automaticamente da residência. Por padrão, os números da residência começam com o prefixo HOLD.
Chefe da residência	O consumidor responsável pela residência. • Ao criar um novo registro de residência, selecione um consumidor na tabela Consumidor. • Ao atualizar um registro de residência existente, selecione um consumidor entre os membros atuais da residência.
Rua	O endereço da residência.
Cidade	A cidade em que a residência reside.
Estado/ província	O estado ou a província em que a residência reside.
CEP	O CEP ou código postal da residência.
País	O país no qual a residência reside.
Anotações	Informações adicionais sobre a residência.

Listas relacionadas à residência

O formulário Residência inclui as listas relacionadas a seguir.

Listas relacionadas ao formulário da residência

Lista relacionada	Descrição
Membros Atuais	Os consumidores que são membros atuais da residência.
Todos os Membros	Membros atuais e anteriores de uma residência. Conforme membros são adicionados ou removidos de uma residência, o histórico do membro é mantido nesta lista relacionada.
Relacionamentos do Membro	Relacionamentos que foram criados entre membros desta residência. Os relacionamentos entre membros são criados usando a responsabilidade do Representante autorizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas ao formulário da residência

Lista relacionada	Descrição
	Os membros da residência que têm um relacionamento de Representante autorizado com outro membro da residência podem agir em nome desse membro e gerenciar casos para esse membro.
Equipe da Residência	Relacionamentos que foram criados entre usuários internos e esta residência. Os relacionamentos entre funcionários e residências são criados usando a responsabilidade do Gerenciador de relacionamentos. Usuários internos que têm um relacionamento de gerente de relacionamento com uma residência podem gerenciar todos os casos dessa residência.
Casos	Casos que foram criados para esta residência e os membros desta residência.

Informações relacionadas

Criar ou atualizar uma residência

Formulário Definição de serviço

Na aplicação Customer Service Management (CSM), o formulário Definição de serviço exibe informações sobre uma configuração de definição de serviço. Este registro de informações armazena os detalhes sobre um serviço que é fornecido aos clientes.

Formulário Definição de serviço

Campo	Descrição
Número (descontinuado)	O número exclusivo do registro de definição de serviço. **Nota:** A partir da versão Washington DC, este campo foi substituído pelo campo **ID**.
Nome	O nome da definição de serviço.
ID	O ID da definição de serviço. O sistema preenche automaticamente o campo **ID** com o nome da definição de serviço e substitui os espaços por sublinhados. O ID pode conter caracteres alfanuméricos e sublinhados e pode ter até 40 caracteres. **Nota:** O valor neste campo deve ser exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de serviço

Campo	Descrição
Tabela	A tabela para a qual a definição de serviço está disponível, a tabela Caso ou uma tabela que estende a tabela de casos. Por exemplo, se o serviço estiver disponível para o tipo de caso de integração, selecione a tabela Caso de integração [sn_onboarding_case].
Tipo de atendimento ao cliente	O tipo de serviço: • Pré-venda • Pós-venda • Geral Um tipo de serviço permite que o sistema exiba serviços com base no contexto.
Gerador de registro do Playbook	O gerador de registro do playbook associado à definição de serviço. Se uma definição de serviço tiver um playbook associado, o agente poderá usar o playbook em uma guia no registro de caso. Para obter mais informações, consulte Associar um playbook a uma definição de serviço.
Imagem	A imagem associada à definição de serviço. As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso ou no seletor de tipo de tarefa de caso em uma exibição de cartão. A imagem aparece no cartão para uma definição de serviço junto com o nome e a descrição.
Ordem	Este valor determina a ordem na qual os serviços são exibidos no seletor de tipo de caso ou em outros fluxos de trabalho. As definições de serviço com o valor de ordem mais baixo são exibidas primeiro. O valor padrão é 100. • As definições de serviço sem valor de pedido aparecem acima das definições de serviço solicitadas. • Se uma ou mais definições de serviço tiverem o mesmo valor de ordem, o sistema exibirá as definições de serviço em ordem alfabética.
Ativo	Habilita a definição de serviço.
Descrição	A descrição da definição de serviço. As definições de serviço aparecem no seletor de tipo de caso em uma exibição de cartão. O cartão inclui o nome, a descrição e a imagem de uma definição de serviço. Os agentes de atendimento ao cliente podem pesquisar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de serviço

Campo	Descrição
	serviços inserindo palavras-chave encontradas no nome e na descrição da definição de serviço.
Valores de campos de tabela padrão	Um ou mais campos e valores padrão da tabela de destino (a tabela que você selecionou no campo **Tabela**). Quando um registro é criado para a tabela de destino para definições de serviço, o sistema usa esses valores para preencher automaticamente os campos de registro.

Depois de criar e salvar uma definição de serviço, as seguintes listas relacionadas ficam disponíveis no formulário Definição de serviço:

- Relacionamentos do serviço de produto
- Relacionamentos de serviço de catálogo
- Relações entre serviços
- Relacionamentos da categoria de definição de serviço
- Relatórios

Formulário de produto vendido

Descrições dos campos no formulário de produto vendido.

Produto Vendido

Campo	Descrição
Nome	Nome do produto ou serviço vendido.
Produto Primário Vendido	Primário do produto vendido, se aplicável.
Conta	Conta associada ao produto vendido. **Nota:** Se você selecionar uma conta, os campos **Residência**, **Organização de serviço**e **Consumidor** ficarão ocultos. O campo **Consumidor** está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.
Contato	Contato que é o principal responsável pelo produto vendido. **Nota:** Somente os contatos que pertencem à conta escolhida são mostrados na coluna Contato.
Consumidor	Consumidor associado ao produto vendido. **Nota:** Este campo está ativo somente quando o plug-in B2B2C está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto Vendido

Campo	Descrição
Produto	Modelo de produto ao qual o produto vendido pertence.
Residência	Residência à qual este produto vendido pertence. **Nota:** Se você selecionar uma residência, os campos **Organização de serviço**, **Conta**e **Contato** ficarão ocultos.
Organização de serviços	Entidade interna ou externa envolvida na prestação de um serviço ao cliente. **Nota:** Se você selecionar uma organização de serviço, os campos **Residência**, **Conta**, **Contato**e **Consumidor** ficarão ocultos. O campo **Organização de serviço** está ativo somente quando o plug-in da organização de serviço está instalado.
Oferta de serviços	Oferta de serviço associada ao produto vendido. **Nota:** • O campo **Oferta de serviço** pode não aparecer por padrão na interface do usuário. Se ele não aparecer, adicione o campo **Oferta de serviço** usando o layout do formulário. • Se o modelo de produto já tiver uma oferta de serviço associada a ele, este campo será preenchido automaticamente.
Oferta de produtos	Oferta de produto associada a um produto vendido. **Nota:** O campo **Oferta de produto** aparece somente para CSM agentes, gerentes e a persona do colaborador.
Quantidade	Quantidade de um produto vendido a um cliente.
Unidade de medida	Medição de direitos e produtos que um cliente comprou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produto Vendido

Campo	Descrição
	Nota: O campo **Unidade de medida** aparece somente para CSM agentes, gerentes e a persona do colaborador.
Tipo de oferta	Tipo de oferta de produto associada a um produto vendido. **Nota:** Somente os produtos vendidos que têm um tipo de oferta como produto aparecem nas listas relacionadas a produtos vendidos na página Contas. O valor padrão do campo permanece como **Produto**.
Tipo de relacionamento	Relacionamento de um produto vendido que oferece suporte a direitos implícitos. **Nota:** O valor padrão do campo **Relacionamento** é **Nenhum**.
Localização do produto	O local de serviço do produto vendido.
Especificação de produto	A especificação do produto associada a um produto vendido. **Nota:** O campo **Especificação do produto** estará disponível somente se você tiver o plug-in Gestão de catálogo de produtos Core (com.sn_prd_pm) e não estiver disponível no formulário por padrão.
Organização de serviço do provedor	A organização de serviço que vende e oferece suporte aos produtos ou serviços de propriedade do cliente.

Assinatura e preços

Campo	Descrição
Prazo (meses)	Validade de um produto ou serviço em termos de número de meses.
Data de início da assinatura	Data de início do acesso a um produto ou serviço.
Data de término da assinatura	Data de término do acesso a um produto ou serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura e preços

Campo	Descrição
Lista de preços	Lista de preços usada para derivar preços ao comprar um produto ou serviço.
Preço líquido unitário	Preço líquido de uma única unidade de um produto vendido.
Método de preço	Método de preço associado a um produto vendido, seja recorrente ou único.
Periodicidade	Frequência do método de preço, seja semanal, mensal, anual e assim por diante. **Nota:** Você pode definir a periodicidade somente se o método de preço for recorrente.
Preço único	Preço único a ser pago pelo uso de um produto ou serviço.
Preço recorrente mensal	Preço a ser pago mensalmente pelo uso de um produto ou serviço.
Preço recorrente anual	Preço a ser pago anualmente pelo uso de um produto ou serviço.
Preço único cumulativo	Preço único a ser pago pela linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Preço a ser pago mensalmente para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente anual cumulativo	Preço a ser pago anualmente para a linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Valor total da soma do preço líquido cumulativo único e do preço recorrente mensal cumulativo multiplicado por termo. Preço líquido cumulativo = Preço único cumulativo + Preço recorrente mensal cumulativo * Prazo

Regras de consulta do CSM

Regras de consulta são usadas para filtrar os registros em tabelas relacionadas ao CSM que podem ser acessadas por usuários com funções de CSM. Esses filtros, que são aplicados em regras de negócio de consulta e ACLs READ em tabelas relacionadas ao CSM, são armazenados em uma tabela de metadados.

A partir da versão London, as regras de consulta e os filtros foram definidos na inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants. Na versão Quebec, esses filtros foram movidos para a tabela Regra de consulta (sn_query_rule).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta mudança se aplica às regras de negócio de consulta (QBRs) e às ACLs de leitura em tabelas relacionadas ao CSM. Cada tabela de dados que usava QBRs antes de Quebec agora tem um novo QBR que usa a nova lógica. Tabelas com ACLs de leitura que usavam filtros da inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants agora têm mais uma ACL de leitura que usa os filtros da tabela Regra de consulta.

Disponibilidade

O recurso de filtros de consulta do CSM está ativo em instâncias zBoot. Os clientes existentes devem entrar em contato com ServiceNow o Suporte ao cliente para habilitar este recurso.

Propriedade de regras de consulta

A propriedade *sn_cs_queryrules.use_query_rules* determina se deve ser usada a tabela Regra de consulta ou a inclusão de script CSQueryBRUtilOOBConstants. Esta propriedade é definida como verdadeira para instâncias zboot e falsa para instâncias atualizadas.

- Se verdadeiro, a instância usará regras e filtros da tabela Regra de consulta para determinar o acesso de leitura às tabelas do CSM para o usuário conectado.
- Se for falso, a instância usará regras e filtros de CSQueryBRUtilOOBConstants e suas extensões para determinar o acesso de leitura às tabelas do CSM para o usuário conectado.

Tabela de regra de consulta

A tabela Regra de consulta (sn_query_rule) estende a tabela sys_metadata e armazena filtros para as seguintes tabelas:

- Caso (sn_customerservice_case)
- Bases de instalação afetadas (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Itens-base de instalação (sn_install_base_item)
- Produtos instalados (sn_install_base_m2m_installed_product)
- Produtos vendidos (sn_install_base_sold_product)
- Caso de pedido (csm_order_case)
- Produto vendido coberto (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Pedidos (csm_order)
- Ativo (alm_asset)
- Direito (service_entitlement)
- Conta (conta_cliente)
- Ordem de serviço (wm_order)
- Contato (contato_cliente)
- Contrato (ast_contract)

Componentes instalados com Customer Service Management

Vários componentes são instalados com a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Customer Service Management

As tabelas são adicionadas à sua instância com a ativação da aplicação Customer Service Management (CSM).

Tabelas adicionadas com a ativação do plug-in Entidades de base do Atendimento ao cliente

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do plug-in Entidades de base do Atendimento ao cliente. Este plug-in é ativado automaticamente pelo plug-in do Atendimento ao cliente.

Nomes de tabelas diferentes instaladas com Customer Service Management

Tabela	Descrição
Conta [conta_cliente]	Armazena a conta do cliente e os registros do parceiro.
Endereço da conta [account_address_relationship]	Armazena as associações entre os locais (endereços) e as contas.
Acesso à conta [sn_csm_account_access]	Armazena os registros que restringem o acesso do contato a entidades CSM.
Relacionamento entre contas [conta_relacionamento]	Armazena os registros dos relacionamentos que foram criados entre as duas contas.
Tipo de Endereço [cmn_location_type]	Armazena os tipos de endereço das entidades CSM, como Cobrança ou Envio. Os tipos de endereço são normalmente usados com casos de pedido.
Consumidor [csm_consumer]	Armazena os registros do consumidor.
Usuário cliente [csm_consumer_user]	Armazena os registros de registro do consumidor que são criados quando os consumidores concluem o processo de autorregistro no Portal de atendimento ao consumidor. Esta tabela estende a tabela Usuários (sys_user).
Contato [contato_cliente]	Armazena os registros de contato do cliente.
Contato de Contrato [contract_rel_contact]	Armazena os relacionamentos criados entre os contatos e os contratos.
Residência [csm_household]	Armazena os registros da residência do consumidor.
Direito	Armazena os registros de direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de tabelas diferentes instaladas com Customer Service Management

Tabela	Descrição
[service_entitlement]	
Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile]	Armazena as referências ao consumidor e pode ser expandido para oferecer suporte a vários perfis dentro e entre setores, com cada perfil tendo seu próprio conjunto de atributos na tabela estendida.
Local do perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile_location]	Armazena os relacionamentos entre os perfis de consumidor e os locais (endereços).

Tabelas adicionadas com a ativação do plug-in do Atendimento ao cliente

As tabelas a seguir são adicionadas com a ativação do plug-in do Atendimento ao cliente.

Nomes das tabelas e sua descrição

Tabela	Descrição
Acesso ao Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_access]	Armazena o tipo de acesso para os relacionamentos de conta.
Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Armazena os tipos de relacionamento criados para os relacionamentos de conta bidirecional.
Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Armazena os membros da equipe atribuídos às equipes de conta.
Token do Agente [sn_customerservice_agent_token]	Esta tabela não é usada no momento.
Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Armazena os compromissos que foram criados para os casos de atendimento ao cliente.
Contato de ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Armazena os registros de relacionamento de contato de ativo.
Caso [sn_customerservice_case]	Armazena os registros de casos de atendimento ao cliente.
Relatório de Caso [sn_customerservice_case_report]	Armazena os principais indicadores de desempenho (KPIs) e as métricas dos registros de caso.
Configurações de Canal [sn_customerservice_channel_config]	Armazena os registros de configuração do canal de e-mail do atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes das tabelas e sua descrição

Tabela	Descrição
Relacionamento de Contato [sn_customerservice_contact_relationship]	Armazena os registros de relacionamento de contato.
Interação com Clientes [sn_customerservice_customer_interaction]	Armazena os registros de interação para Customer Service Management (CSM).
Fluxo de caso do Atendimento ao cliente [sn_customerservice_sf_case]	Armazena os fluxos de estado do caso de atendimento ao cliente.
Escalação [sn_customerservice_escalation]	Armazena os registros criados para casos e contas escalados.
Gravidade da escalação [sn_customerservice_escalation_severity]	Armazena os registros de definição de gravidade de escalação.
Modelo de escalação [sn_customerservice_escalation_template]	Armazena os registros do modelo de escalação.
Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Armazena as solicitações de autorregistro para o Portal de atendimento ao cliente.
Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party]	Armazena as entidades (como conta, contato ou consumidor) relacionadas aos casos de atendimento ao cliente e às responsabilidades atribuídas a cada uma das entidades.
Configuração de Grupo Relacionado [sn_customerservice_related_party_configuration]	Armazena o tipo de parte relacionada que fornece uma definição de responsabilidade padrão.
Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	Armazena as definições de responsabilidade criadas para oferecer suporte às contas do cliente.
Tarefa [sn_customerservice_task]	Armazena as tarefas que foram criadas para os casos de atendimento ao cliente.
Configuração de acesso de responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_access_config]	Armazena os metadados da configuração de acesso de responsabilidade, que especifica o nível de acesso e as entidades que podem ser acessadas por uma responsabilidade específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com o Customer Service Management

As propriedades são adicionadas com a ativação da aplicação Customer Service Management.

Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação. Você pode restringir os resultados da lista usando o campo **Aplicação**.

Você também pode navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** para exibir uma lista das propriedades usadas com mais frequência que você pode configurar para Customer Service Management.

A tabela a seguir lista as propriedades que são usadas para Customer Service Management.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
glide.cs.email.case_queue_address	Endereço da fila de casos de e • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
glide.cs.email.new_case_prefix	Formato do prefixo do assunto caso. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: Caso: • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Crie caso para usuário não cor • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
glide.cs.company_name	Nome de sua empresa. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
glide.ui.activity.email_roles	Funções que podem exibir o e- atividades ao incluir "E-mails en

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: itil, sn_custome sn_esm_location_agent, sn_esm_agent, sn_csm_ocs.ex sn_customerservice.case_task sn_customerservice.relationsh sn_customerservice.case_cor • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Campos do formatador de ativ • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: assigned_to,ati prioridade, short_description, contrato, *E-mail*,work_notes • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Habilite o sinalizador seguir o so atendimento ao cliente. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.shn_asset	Informações de tratamento esp • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratam Propriedades**
sn_customerservice.shn_contact	Informações de tratamento esp • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratam Propriedades**
sn_customerservice.shn_product	Informações de tratamento esp

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratam Propriedades**
sn_customerservice.shn_account	Informações de tratamento esp • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratam Propriedades**
sn_customerservice.shn_case	Informações de tratamento esp • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratam Propriedades**
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
csm.captcha.google.enabled	Habilite a ferramenta Google C de registro automático do porta do portal do cliente. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Restringir ativos que são baseac atribuídos aos ativos. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Funções que precisam ser most no qualificador de referência d Acesso ao relacionamento de [sn_customerservice_account_

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.contact_role_assignment	Funções externas que podem s contatos do Portal de atendime funções armazenadas nesta pr na coluna **Disponível** na janela • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: sn_customerser sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer sn_customerservice.customer • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.registration_workflow_id	sys_id do fluxo de trabalho de r • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 9b6cf2dac31302003a657bfac • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.consumer_max_products	Máximo de produtos registrado • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Propriedade que é criada pelo primeiro registro customer_acco instância. Ele armazena o valor para a conta do cliente criada tabela Conta [customer_accou Quando um novo registro de c é criado, o sistema usa essa pro determinar um valor de código para a conta. A propriedade é valor atribuído mais recente pa de código de conta possa ser valor exclusivo para a próxima conta. Consulte Definir a propri conta para obter mais detalhes

Produção automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties] **Nota:** Se esta propriedad o valor original, o sistema te contas com códigos de co em uso, o que pode resulta inválida.
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Knowledge Centered Services (Services Management. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
habilidades_management.migration	Lista de tabelas de tarefas a ser tabela Habilidades de tarefa [t um administrador executa o scr **para habilidades de tarefa M2M** • **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: wm_task,customerservice_ca • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Habilite o processamento assín um caso usando uma REST API. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
com.snc.skills_management.task_skill_migated_tables	Lista de tabelas em que o cam foi migrado para a tabela Habi [task_m2m_skill]. Se o nome da nesta propriedade, os dados fo serão migrados novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: lista de seleção • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Lista separada por vírgulas de c sincronizados do caso primário secundários. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: prioridade, esta work_notes, close_notes, reso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Sincronize campos primários pa • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Processa o ANS de forma assínc criação e sincronização de cas secundários. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Campos do formatador de ativ • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Permite a criação de artigos de usando um modelo de artigo d um caso de atendimento ao cl agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Habilita o envio de conteúdo c para fechar um caso usando o automática. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	URL do portal personalizado qu do artigo de conhecimento, co kb_number. Exemplo: https://<instance-nam csm?id=kb_article_view&sys_kb • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	Crie um relacionamento de co fora da hierarquia de contas. Quando definido como **falso**, o permissão para criar relacionam com qualquer conta. Quando **verdadeiro**, somente os contat contas serão mostrados. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Atribua a função sn_customerservice.svc_locatio aos gerentes de local de negó a propriedade do sistema estive **verdadeira**. Quando definido c do local de negócios interno sã sn_customerservice.svc_locatio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
enable_account_address_sharing	Habilite um endereço existente a várias contas. As associações na tabela account_address_rel a propriedade novamente con definida como verdadeira leva inadequado dos dados de end • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Habilite o sinalizador para adici usando o editor de HTML na pá Criar caso. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_customerservice.emails.customportal	URL base para portais personali • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: nenhum • **Local**: Tabela propriedades d [sys_properties]
sn_query_rules.number_of_nq_ops_zing_search_supports	Define o número de regras de c aplicadas para filtrar os dados. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	Define o número máximo de no consumidor pode criar em um d • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema instaladas com Customer Service Management

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta restrição se apl consumidor unificado exter
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	Define o número máximo de co consumidor pode adicionar a u • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 25 • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades** **Nota:** Esta restrição se apl consumidor unificado exter
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	Define o número máximo de ar consumidor pode anexar a um • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5 • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades** **Nota:** Esta restrição se apl consumidor unificado exter
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Regras ou filtros da tabela sn_q determinar o acesso de leitura relacionadas ao Customer Serv para os usuários conectados pa de negócio de consulta e ACLs a propriedade do sistema está **verdadeira**. Quando definido c ou filtros de `CSMQueryBRUtilOO` extensões são usados. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: **Atendimento ao client Propriedades**

Funções instaladas com Customer Service Management

A aplicação Customer Service Management usa funções para fornecer acesso a informações, identificar usuários internos e externos, manter a segurança dos dados e estabelecer diferentes tipos de relacionamentos entre usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias

Customer Service Management fornece várias funções primárias que oferecem suporte aos seguintes modelos de negócios:

- Business-to-business (B2B): com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a contas e contatos. Além disso, você pode criar relacionamentos e equipes de conta para oferecer suporte aos clientes.
- Empresa para consumidor (B2C): com este modelo de negócios, você pode oferecer suporte a consumidores individuais.

Essas funções garantem o acesso aos dados e mantêm a segurança dos dados para diferentes tipos de relacionamentos de negócios.

Funções primárias do CSM

Funções internas	Funções externas
Empresa para empresa (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Cliente de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Empresa para consumidor (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Parceiro de empresa para empresa (B2B)** • sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.partner_admin
	Empresa para consumidor (B2C) sn_customerservice.Consumer

Para obter detalhes sobre essas funções, consulte Funções e descrições do CSM abaixo.

Funções internas e externas

Customer Service Management inclui funções de usuário interno e externo.

- As funções internas são atribuídas a usuários em sua organização. Essas funções são para agentes e gerentes que usam a aplicação Customer Service Management para oferecer suporte aos clientes.
- As funções externas são atribuídas a usuários fora da sua organização. Essas funções são para clientes, parceiros de clientes e consumidores que usam os portais de autoatendimento.

Com essas funções, você pode conceder aos usuários internos e externos acesso à sua instância. Essa estrutura de função oferece flexibilidade para fornecer diferentes níveis de acesso a diferentes usuários. Como medida de segurança adicional, cada usuário deve ter pelo menos uma função para que a instância possa distinguir entre usuários internos e externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções base

As funções primárias disponíveis em Customer Service Management são baseadas nas seguintes funções básicas:

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_usuário
- sn_esm_user_admin

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte Funções instaladas com o plug-in Customer Service Base Entities abaixo.

Para obter mais informações sobre a estrutura de função primária do CSM e as funções incluídas, consulte Funções e descrições do CSM abaixo.

Funções explícitas

Você pode ter requisitos de negócios que mudam o uso dessas funções. Além disso, o recurso Funções explícitas no CSM pode atribuir funções internas e externas a usuários externos. É importante revisar regularmente as atribuições de função do usuário para garantir que elas sejam definidas de acordo com os requisitos de negócio.

Para obter mais informações sobre como revisar e atualizar atribuições de função do usuário, consulte:

- KB0829930
- Corrigir atribuições de função de usuário externo

.

Funções e descrições do CSM

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]	Um agente que auxilia clientes e parceiros com perguntas e problemas. Este usuário cria casos, exibe e edita casos e trabalha com clientes e especialistas no assunto para resolver casos. Um agente de atendimento ao cliente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer	• conhecimento • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requester • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	a um ou mais grupos de agentes.	**Nota:** A função sn_esm_agent contém a função cmdb_read.
Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]	Agente de atendimento ao cliente com a responsabilidade adicional de gerenciar agentes ou grupos de agentes e substituir ações do agente.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • sn_customerservice.consumer_agent • ativo • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_manager • sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • e-mail_client_quick_message_author • workspace_admin • skill_model_user • sn_templated_snip.template_snippet_writer • approver_user **Nota:** Para clientes que estão atualizando para o Xanadu, a função approval_user substitui a função approval_admin. Usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente podem aprovar as solicitações de aprovação atribuídas a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• notification_view **Nota:** A função notify_view é adicionada à função sn_customerservice_manager somente quando a aplicação Conector do Zoom para bate-papo está instalada.
Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]	Um agente que ajuda os consumidores com perguntas, questões e problemas. Este usuário cria, exibe e edita casos e trabalha com os consumidores para resolver casos. Um agente normalmente oferece suporte a um conjunto específico de produtos em um ou mais canais de comunicação. Um agente pode pertencer a um ou mais grupos de agentes.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • conhecimento
Cliente [sn_customerservice.customer]	Função do cliente para pesquisar perguntas, questões ou problemas. Os clientes podem criar casos e exibir e editar os casos existentes por conta própria. Eles também podem exibir uma lista de ativos pertencentes a suas contas.	• sn_esm_usuário • snc_external
Administrador do cliente [sn_customerservice.customer_admin]	Função de administrador para uma conta de cliente. Este usuário tem acesso aos dados na conta.	• sn_customerservice.Customer • sn_esm_user_admin
Gerente de caso do cliente [sn_customerservice.customer_case_manager]	Função do cliente para gerenciar os casos em uma conta e todas as contas secundárias relacionadas. A função de gerente de caso do cliente inclui os privilégios da função do cliente e adiciona os seguintes privilégios:	sn_customerservice.Customer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Crie um caso em nome de outro contato na conta. • Exibir uma lista de casos pertencentes à conta. • Editar casos pertencentes à conta. **Nota:** A função de gerente de caso do cliente não é adicionada automaticamente à propriedade do sistema **sn_customerservice.contact_role_assignment**. Para expor esta função a administradores de clientes e parceiros, navegue até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Propriedades** e adicione-o a esta propriedade.	
Parceiro [sn_customerservice.partner]	Parceiro que atende a contas de clientes. Um parceiro pode criar um caso para sua própria conta ou em nome de uma conta de cliente. Um parceiro pode exibir e editar todos os casos que criou: • Para sua própria conta. • Em nome das contas de clientes às quais eles estão relacionados.	• sn_customerservice.Customer • sn_esm_partner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções primárias do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Se você estiver estabelecendo um novo relacionamento entre um parceiro e um cliente, o parceiro ou o administrador do parceiro não terá acesso ao histórico de casos criados para o cliente. Isso ocorre porque os casos históricos não têm os campos **Parceiro** ou **Contato do parceiro** preenchidos no formulário Caso.	
Administrador de parceiro [sn_customerservice.partner_admin]	Função de administrador para uma conta de parceiro. O administrador de parceiros pode fazer o seguinte: • Acesse os dados na conta do parceiro. • Acesse os dados criados pelos contatos em sua empresa na conta do cliente. • Gerencie usuários para a conta do parceiro e para as contas do cliente. • Exibir todos os casos criados por um parceiro.	• sn_customerservice.Partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
Consumidor [sn_customerservice.consumer]	Função de consumidor para pesquisar perguntas, questões ou problemas. Os consumidores podem criar casos e exibir e editar casos existentes para produtos que compraram. Eles também podem exibir uma lista de seus produtos.	• sn_esm_usuário • snc_external

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Editor de colaborador de caso	Esta função fornece acesso de gravação limitado aos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_customerservice.case_contributor_editor]	campos no formulário de caso. Ele fornece acesso de gravação limitado aos casos para os quais o usuário já tem acesso de leitura fornecido por outra função. O acesso de gravação limitado está disponível para os seguintes campos: • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • Anexos • Mudanças de estado ou fase • Usuários colaboradores • Grupos de colaboradores • Lista de observação • Participantes da lista de anotações de trabalho	
Visualizador do colaborador de caso [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tabelas associadas a um caso. Com esta função, um usuário pode exibir as informações nas listas relacionadas a um caso se: • O usuário foi adicionado ao campo **Usuário colaborador** ou ao campo **Grupo de colaboradores** no formulário Caso. • O usuário tem acesso somente leitura aos casos por meio de outra função, como a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer) ou a função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent). Com esta função, um usuário pode acessar os	• sn_shn.usuário • wm_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	seguintes módulos no CSM Espaço do agente:**Todas as tarefas de que participo**	
Agente de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_agent]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso e informações de caso relacionadas. Um usuário com esta função pode trabalhar nas seguintes tarefas de caso: • Tarefas atribuídas ao usuário ou aos grupos de atribuição do usuário. • Tarefas que foram criadas pelo usuário. Com esta função, o usuário pode: • Exibir e atualizar tarefas de caso atribuídas. • Crie tarefas de caso e atribua essas tarefas a outros usuários. • Exibir e atualizar tarefas de caso criadas. • Adicione anotações de trabalho, comentários e anexos a tarefas de caso. • Atualize o status das tarefas de caso. • Execute ações adicionais de uma tarefa de caso, como o envio de e-mail. Com esta função, os usuários têm acesso somente leitura às informações do cliente para o caso: • Registros de conta e contato (para casos B2B) • Registros de consumidor e residência (para casos B2C) • Registros da organização de serviço (casos de local de negócios)	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de tarefa de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os registros de tarefa de caso. **Nota:** Quando combinado com a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.	
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.	
Gerente de contato [sn_customerservice.contact_manager]	Usuário que pode gerenciar contatos.	
Gerente de projeto do cliente [sn_customerservice.projectmanager]	Um usuário que cria e gerencia projetos para contas de clientes. • Cria novos projetos. • Configura tarefas de projeto e planos de recursos. • Identifica contatos do cliente que têm acesso a projetos e tarefas de projeto. • Atribui e gerencia tarefas e dependências. **Nota:** Esta função é adicionada com o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	sn_customerservice.customer_data_viewer
Parte interessada do projeto do cliente [sn_customerservice.projectstakeholder]	Um usuário que é responsável por atividades que exigem a exibição de detalhes do projeto do cliente e tarefas do projeto.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Esta função é adicionada com o plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm)	
Visualizador de dados [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Usuário com acesso somente leitura a entidades de dados do cliente, como: • Itens-base de instalação • Contratos • Direitos • Contas, contatos e membros da equipe de contas • Ativos • Consumidores • Produto vendido	
Solicitante de remoção de escalação [sn_customerservice.deescalation_requester]	Usuário que pode remover a escalação de um caso ou conta quando a causa da escalação é resolvida.	sn_customerservice.escalation_requester
Solicitante de escalação (sn_customerservice.escalation_requester)	Usuário que pode solicitar uma escalação para um caso ou conta.	sn_customerservice.consumer_agent
Criador de caso de proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Usuários com a função de criador de caso de proxy podem criar casos de atendimento ao cliente diretamente a partir de perguntas da comunidade criadas por contatos ou consumidores	
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Função que permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes. Os funcionários também podem ser contatos de caso de proxy em nome dos clientes. Atribua esta função a funcionários da sua empresa que não sejam executantes	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	ou que não tenham outras funções específicas do CSM. Usuários com esta função podem: • Crie casos de atendimento ao cliente usando um produtor de registro. • Adicione anotações de trabalho e comentários a qualquer caso. • Atualize a lista de observação de qualquer caso. **Nota:** O plug-in CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts) adiciona essa função.	
Usuário do espaço [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Esta função fornece acesso a tarefas de caso dos seguintes módulos no CSM Espaço do agente: • Minhas Tarefas de Caso • Tarefas de caso do meu grupo Os usuários também podem: • Use a Assistência do agente para pesquisar artigos de conhecimento (se os Critérios do usuário estiverem definidos para fornecer acesso ao conhecimento). • Criar e-mail (se o usuário tiver acesso de gravação ao registro e à função email_composer). • Exibir modelos de resposta (se os modelos de resposta tiverem sido configurados para o registro.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções adicionais do CSM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: Por padrão, esta função é adicionada à função de agente de tarefa de caso (sn_customerservice.case_task_agent).	

Funções instaladas com o plug-in Entidades de base do Atendimento ao cliente

As funções a seguir são instaladas com o plug-in Entidades de base do Atendimento ao cliente.

Funções de Entidades de base do Atendimento ao cliente

Função	Contém as funções
Agente de gestão de serviços [sn_esm_agent]	• workbench_atribuição • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Parceiro da Gestão de serviços [sn_esm_partner]	sn_esm_usuário
Administrador de usuário da Gestão de serviços [sn_esm_user_admin]	sn_esm_usuário
Administrador da Gestão de serviços [sn_esm_admin]	Nenhum(a)
Usuário de gestão de serviços [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Administrador de parceiros da Gestão de serviços [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Função para REST APIs relacionadas a serviços web do CSM [csm_ws_integration]	snc_internal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Corrigir atribuições de função de usuário externo

Dados do usuário interno

Os dados do usuário interno incluem informações sobre os usuários que são internos à sua organização, como gerentes, agentes e outros funcionários. Usuários internos também podem pertencer a grupos de usuários.

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

As funções de usuário fornecem acesso a recursos, capacidades e dados de atendimento ao cliente. As funções de usuário a seguir estão disponíveis na aplicação Customer Service Management para usuários internos:

- Agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent]
- Agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent]
- Gerente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_manager]

Para obter descrições detalhadas sobre funções de usuário, consulte Funções instaladas com o Customer Service Management.

Parte interessada de negócios da Customer Service Management

A parte interessada de negócios do Customer Service Management inclui plug-ins e funções que fornecem acesso aos recursos da parte interessada do negócio.

Os clientes que compraram o produto de assinatura do Customer Service Management podem fornecer aos usuários de parte interessada de negócios os direitos para as seguintes ações:

- Crie casos em nome de um cliente ou de uma organização de serviço.
- Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente.
- Exibir e detalhar relatórios.
- Aprovar solicitações.

Funções para usuários da parte interessada do negócio

Você pode atribuir as funções a seguir a qualquer usuário que seja uma parte interessada do negócio.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da conta [sn_customerservice_account_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer conta.	sn_customerservice_case_contributor	Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno e externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador autorizado do caso [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Esta função permite que os usuários, quando adicionados a um caso individual como parte relacionada,: • Adicionar comentários e anexos adicionais • Receber notificações sobre atualizações de caso • Atualizar tarefas de caso • Aceitar ou rejeitar uma solução • Fechar um caso	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	Usuário do colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno
Colaborador do consumidor [sn_customerservice.consumer_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para qualquer consumidor.	sn_customerservice.case_contributor	Usuário do colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user)	Interno ou externo
Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para os clientes com os quais eles têm um relacionamento estabelecido.	sn_customerservice.case_contributor	Entidades de extensão de base do CSM (com.snc.cs_base_extension)	Interno ou externo
Gerente de relacionamentos do local [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Esta função permite que os usuários exibam casos em todos os locais	sn_customerservice.case_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar casos em nome de clientes

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
	de negócios externos onde eles têm responsabilidade sn_bus_loc.location_relationship_manager.			
Colaborador do gerente local [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Esta função permite que os usuários criem, atualizem, exibam e aprovem casos. Eles também podem registrar e remover funcionários em todos os locais de negócios que gerenciam.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e externo

Criar casos como contato de proxy

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Contato do proxy [sn_customerservice.proxy_contact]	Esta função permite que os funcionários criem casos para contas e contatos de clientes.	Extensão de CSM para contatos de proxy (com.snc.csm_proxy_contacts)	Interno

Para obter mais informações sobre a função de contato de proxy, consulte Criação de casos como um contato de proxy.

Criar casos em nome de organizações de serviço

Função	Descrição	Contém as funções	Plug-in	Tipo de usuário
Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Esta função permite que os usuários criem casos para seu local de negócios.	sn_customerservice.consumer_contributor	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno e externo

Aprovar pedidos

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Aprovador de pedido	Usuários com essa função podem exibir pedidos de	Gestão de pedidos (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar pedidos

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
[sn_csm_om.order_approver]	clientes e dados do catálogo de produtos e podem aprovar pedidos de clientes. Eles não podem criar, atualizar ou excluir pedidos. **Nota:** Isso requer assinatura da Gestão de pedidos.		

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
Visualizador de pedido de conta [sn_csm_om.account_order_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a pedidos, linhas de pedido e tarefas de pedido.	Gestão de pedidos (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno
Visualizador de local de negócios [sn_bus_loc.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a locais de negócios. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todos os locais de negócios, independentemente de outros controles de acesso.	Local de negócios (com.snc.business_location)	Interno
Visualizador de casos [sn_customerservice.case_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os casos.		Interno
Visualizador de tarefas de caso [sn_customerservice.case_task_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as tarefas de caso.		Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
	Nota: Quando combinado com a função de visualizador de caso (sn_customerservice.case_viewer), um usuário pode acessar todos os casos de atendimento ao cliente e todas as tarefas de caso.		
Visualizador de pedidos do consumidor [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a pedidos, linhas de pedido e tarefas de pedido.	Gestão de pedidos (com.sn_csm_order_mgmt)	Interno
Visualizador de dados do cliente [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura aos dados do cliente, incluindo dados de conta, consumidor e residência, e as informações incluídas nas listas relacionadas.		Interno
Visualizador da residência [sn_csm_household.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todas as residências. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todas as residências, independentemente do relacionamento ou de outros controles de acesso.	Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)	Interno
Visualizador da organização de serviço	Esta função fornece acesso somente leitura a	Organização de serviço (com.snc.service_organization)	Interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir casos, tarefas de caso e dados do cliente

Função	Descrição	Plug-in	Tipo de usuário
[sn_service_org.viewer]	organizações de serviço. **Nota:** Esta função fornece acesso irrestrito para exibir todas as organizações de serviço, independentemente de outros controles de acesso.		

Exibir e detalhar relatórios e painéis

Função	Descrição	Tipo de usuário
Visualizador do Performance Analytics [pa_viewer]	Esta função pode: • Exibir Hub de análise. • Crie limites e metas para indicadores. • Leia, atualize e exclua os limites e metas criados. • Exibir widgets de análise de texto em painéis.	Interno

Exibir projetos e tarefas de projeto

Função	Descrição	Contém as funções	Tipo de usuário
Parte interessada do projeto [sn_customerservice.projectstakeholder]	Esta função pode: • Exibir todos os projetos. • Exibir informações do projeto. • Exibir informações da tarefa do projeto.	sn_customerservice.projectstakeholder	

Informações relacionadas

- Função de parte interessada do negócio para PPM
- Função de parte interessada do negócio para APM
- Instalado com parte interessada do negócio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções explícitas no CSM

Você pode conceder acesso à sua instância a usuários internos e externos. No entanto, talvez você não queira que os dois tipos de usuários tenham o mesmo nível de acesso. Para fornecer segurança adicional, cada usuário deve ter pelo menos uma função para que a instância possa distinguir entre usuários internos e externos.

A partir da versão Paris, nenhum usuário pode ter ambas as funções explícitas (snc_internal e snc_external). Os grupos e a contenção de função não podem incluir as duas funções, já que isso faria com que qualquer membro do grupo ou usuário atribuído a esse grupo ou função tenha automaticamente as ambas as funções. O Now Platform cancela qualquer operação que crie esse cenário.

Usuários externos devem obter, no mínimo, a função snc_external. A função snc_external indica que o usuário é externo à organização. Eles não devem ter nenhum acesso aos recursos, a não ser os permitidos explicitamente por meio de ACLs para a função snc_external ou funções adicionais que herdam a função snc_external. Por padrão, os usuários com a função snc_external não podem acessar:

- Recursos Scripted REST APIs que não estejam marcados como externos.
- Tabelas sem a função que herda a função snc_external ou a função pública.
- Recursos do tipo sem registro, como processadores e páginas de IU sem ter acesso à função snc_external ou uma função que herde a função snc_external.
- Painéis Análise da plataforma.

Não marque a função snc_internal como elevada. Caso contrário, os usuários internos não poderão acessar a instância.

Funções de CSM recomendadas para usuários internos e externos

Os clientes (usuários externos) que usam a aplicação Customer Service Management devem ser atribuídos à função sn_customerservice.customer ou sn_customerservice.consumer. Os agentes de atendimento ao cliente (usuários internos) devem ser atribuídos à função sn_customerservice_agent ou sn_customerservice_consumer_agent. O sistema garante que o mesmo usuário não seja atribuído a uma função de cliente (externa) e de agente (interna).

Plug-in Explicit Roles

O plug-in do Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) ativa o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), que adiciona as funções snc_external e snc_internal. Quando o plug-in é ativado:

- Todos os usuários devem ter a função snc_internal para acessar recursos internos ou a função snc_external para acessar recursos externos.
- Todos os usuários existentes são atribuídos automaticamente à função snc_internal. Esta função não muda os níveis de acesso existentes ou o comportamento do sistema. Em vez disso, ela fornece uma categoria para diferenciar usuários internos de usuários externos. Todos os usuários internos mantêm o mesmo nível de acesso de antes da ativação do plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica: Para impedir a mudança da funcionalidade existente para os usuários, a ativação do plug-in Explicit Roles atribui a função do usuário snc_internal a todos os usuários existentes na instância. Isso inclui todos os usuários externos adicionados antes da ativação do plug-in Explicit Roles. Depois que o plug-in Explicit Roles for ativado, faça o seguinte para todos os usuários externos adicionados antes da ativação do plug-in Explicit Roles:

- Remova a função snc_internal.
- Adicione a função snc_external.

Fazer o anterior garante que os usuários externos adicionados antes de ativar o plug-in Explicit Roles não tenham acesso a recursos internos que devem estar disponíveis somente para usuários internos.

- Usuários recém-criados são atribuídos automaticamente à função snc_internal quando eles tentam se conectar à instância pela primeira vez, a menos que a função snc_external seja explicitamente atribuída a eles. Você pode adicionar a função snc_external a um novo usuário antes de ele se conectar à instância para fornecer direitos de usuário externo.

  Importante: Ative este plug-in durante uma janela de manutenção ou quando poucos usuários estiverem conectados. Os usuários conectados no momento em que o plug-in for ativado não serão atribuídos dinamicamente à função snc_internal. Em vez disso, os usuários devem sair e conectar-se novamente para serem atribuídos à função snc_internal. Quando o plug-in estiver ativado, você pode adicionar ou remover as funções snc_internal e snc_external a qualquer momento para alterar os direitos do usuário.

- Todas as ACLs existentes que não tenham um requisito de função são atribuídas automaticamente à função snc_internal. Como as ACLs e as funções existentes foram atribuídas à função snc_internal, os níveis de acesso existentes não mudam.
- As ACLs recém-criadas que não tenham um requisito de função são atribuídas automaticamente à função snc_internal. Esta atribuição de função não se aplica a uma ACL recém-criada com uma função atribuída.
- Para todos os registros de Processador [sys_processor] existentes ou registros de Processador [sys_processor] recém-criados com **Type=script**, a função snc_internal será adicionada automaticamente ao campo **Funções** se este estiver vazio.
- Para restringir o acesso a páginas de IU a usuários internos, o plug-in atribui automaticamente a função snc_internal à ***** ACL com um **Tipo** de **ui_page**.
- Para restringir o acesso a processadores a usuários internos, o plug-in atribui automaticamente a função snc_internal à ***** ACL com um **Tipo** de **processador**.
- Usuários externos devem obter, no mínimo, a função snc_external para acessar a instância. Esta função é atribuída automaticamente aos contatos externos do Portal de atendimento ao cliente. Se o Portal de atendimento ao cliente não estiver ativado, essa função deverá ser concedida manualmente a usuários externos. O acesso aos registros é concedido por meio de ACLs.

  Nota: Você pode usar a função `isPublic ()` em scripts do Portal de atendimento ao cliente para alterar a configuração de privacidade de uma única inclusão de script do cliente chamável. Para obter mais detalhes, consulte Inclusões de script .

- O acesso ao site do Sistema de gestão de conteúdo também é afetado. O CMS está configurado com Sites (content_site), Páginas (content_page) e outros recursos. Alguns dos sites podem ter a **página de Login** configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

  - Se os sites do CMS não tiverem a **página de Login** configurada, a função pública será adicionada automaticamente ao campo **Funções de leitura** em Páginas (content_page) se o campo estiver vazio.
  - Se os sites do CMS tiverem a **página de Login** configurada, a função snc_internal será adicionada automaticamente ao campo **Funções de leitura** em Páginas (content_page) se o campo estiver vazio.
- O acesso ao site do Portal de serviços também é afetado.

  A função snc_internal não é adicionada automaticamente aos registros sp_page, sp_widget ou sp_instance. Se desejar, você pode atribuir a função a novos registros atribuindo snc_internal como um valor padrão no campo **Funções** dos registros. Para obter detalhes sobre este processo, consulte Especificar um valor de campo padrão .

Não mova Conjuntos de atualizações do sistema entre instâncias com e sem o plug-in Explicit Roles habilitado.

Nota: Este plug-in também requer o plug-in Contextual Security Manager .

A propriedade glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist

O plug-in Explicit Roles assume que todos os usuários existentes na tabela sys_user no momento em que o plug-in é instalado são clientes internos. Um script de correção atribui a função snc_internal a todos os usuários existentes e a qualquer ACL que não tenha uma função.

O script de correção pode falhar ou não terminar a tempo para um usuário que não foi atualizado com a função e que tente acessar um recurso. Para preencher essa possível lacuna, o Contextual Security Manager (CSM) atribui automaticamente a função snc_internal a qualquer usuário que se conecte e não tenha uma função explícita (interna ou externa).

Além disso, o CSM tem um processo de regra de negócios que atribui a função snc_external a uma classificação de seus usuários. No entanto, ao importar grandes conjuntos de clientes externos de CSM, o fluxo de trabalho será definido como falso, portanto, as regras de negócios não serão executadas. Conforme esses usuários tentam acessar um recurso, eles não têm nenhuma função explícita. O Gerente de segurança contextual atribui a função snc_internal por meio de um trabalho agendado chamado Relatório de conflitos e lacunas do plantão que é executado a cada 7 dias. Quando o plug-in Explicit Roles está ativo, este trabalho atribui a função snc_internal ao usuário externo do CSM, já que o usuário não tem a função snc_internal nem a snc_external.

Para impedir que a função snc_internal seja fornecida inadvertidamente a usuários externos, o plug-in Explicit Roles inclui uma propriedade *glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist* para impedir que tipos de usuários se tornem snc_internal. Se não houver tipos de usuários na tabela glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist, por padrão o Contextual Security Manager atribuirá a função snc_internal a todos os usuários. Se houver nomes de classe na tabela lista de bloqueios e se o tipo de classe sys_user estiver na tabela lista de bloqueios, o CSM atribuirá a função snc_external. Caso contrário, o CSM atribuirá a função snc_internal padrão como de costume.

Para a versão Paris, esta propriedade é habilitada por padrão para instâncias zboot e desabilitada por padrão para upgrades.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecendo acesso a tabelas para usuários externos

Você pode fornecer a usuários externos acesso a uma tabela adicionando uma função à tabela que herda a função snc_external. Para obter mais informações, consulte Forneça aos usuários externos acesso a uma tabela.

O método hasRoles()

O método `hasRoles()` ainda está disponível, mas será descontinuado na versão Geneva. Em vez disso, use o método `hasRole(nome da função)`.

Se você usar o método `hasRoles()`, observe estas mudanças:

- Este método exclui automaticamente a função snc_internal ao verificar as funções. Isso significa que se um usuário tiver apenas a função snc_internal, o método `hasRoles()` ainda retornará **falso**.
- Se o usuário tiver a função snc_external, o método retornará **falso** porque a instância considera que os usuários externos não têm uma função.

Exclusão mútua: snc_external versus snc_internal

Now Platform impede que os usuários tenham as funções snc_external e snc_internal. Now Platform aplica esta exclusão mútua em todos os lugares do sistema e grava mensagens de erro nos logs de cada conflito.

Nota: As ACLs podem ter ambas as funções se os recursos de ACL devem ser acessíveis a todos os usuários.

Exemplo: adicionar as duas funções explícitas a um usuário (colisão direta):

1. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_internal.
2. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_external.

Resultado: a adição da função snc_external falhará porque Abel Tuter tem a função snc_internal.

Exemplo: adicionar as duas funções explícitas a um grupo (colisão direta):

1. Considere um grupo chamado Grupo de Teste que atualmente não tem funções explícitas atribuídas a ele.
2. Adicione Abel Tuter ao Grupo de Teste.
3. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste.

Resultado: a adição da função snc_external falhará porque Abel Tuter já tem a função snc_internal e não pode ter as duas funções.

Exemplo: adicionar uma função explícita a um grupo em que um membro do grupo tem a função explícita conflitante (colisão indireta):

1. Atribua ao usuário Abel Tuter a função snc_internal.
2. Considere um grupo chamado Grupo de Teste que atualmente não tem funções explícitas atribuídas a ele.
3. Adicione Abel Tuter ao grupo de teste.
4. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado: a adição da função snc_external ao grupo falhará porque Abel Tuter herdaria a função snc_external por sua associação ao grupo. As duas funções explícitas seriam atribuídas ao mesmo usuário, o que não é permitido.

Para outros exemplos, consulte a tabela a seguir:

Função	Tentativa de ação	Resultado
Colisão direta		
O usuário tem a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
O usuário tem a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
O usuário não tem função explícita.	Adicione a função snc_internal ou snc_external.	A função é adicionada.
O usuário tem ambas as funções explícitas (colisão existente).	Adicione o usuário a um grupo sem funções.	A ação é anulada.
Uma função não associada a nenhum usuário contém a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
Uma função não associada a nenhum usuário contém a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
Uma função tem ambas as funções explícitas (colisão existente).	Adicione a função a um usuário, função ou grupo.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros tem a função snc_internal.	Adicione a função snc_external.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros tem a função snc_external.	Adicione a função snc_internal.	A ação é anulada.
Um grupo sem membros não tem funções.	Adicione a função snc_internal ou snc_external.	A função é adicionada.
Colisão indireta		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Tentativa de ação	Resultado
Contenção de função com colisão	**1.** Conceda uma função chamada Função de Teste a um usuário com a função snc_internal. **2.** Adicione a função snc_external à Função de Teste.	A ação é anulada.
Contenção de função sem colisão	**1.** Conceda uma função chamada Função de Teste a um usuário sem funções. **2.** Adicione a função snc_external à Função de Teste.	A função é adicionada ao usuário e à Função de Teste.
Contenção de grupo com colisão	**1.** Adicione um usuário que tenha a função snc_internal a um grupo chamado Grupo de Teste 2 (secundário do Grupo de Teste 1). **2.** Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste 2. **3.** Adicione a função snc_external a um grupo primário chamado Grupo de teste 1 (primário do Grupo de Teste 2).	A ação é anulada.
Contenção de grupo sem colisão	**1.** Adicione um usuário sem funções a um grupo chamado Grupo de Teste 2 (secundário do Grupo de Teste 1). **2.** Adicione a função snc_external ou snc_internal ao Grupo de Teste 1 (primário do Grupo de Teste 2).	A função é adicionada ao grupo primário, ao grupo secundário e ao usuário.
Contenção de grupo com colisão mais contenção de função com colisão	Adicione contains_external ao Grupo de Teste 1, o primário do Grupo de Teste 2.	O Grupo de Teste 1 e o Grupo de Teste 2 obtêm contains_external, mas não obtêm explicitamente a função snc_external.
	Adicione a função snc_internal ao Grupo de Teste 2, o secundário do Grupo de Teste 1.	A ação é anulada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Tentativa de ação	Resultado
Mudança de grupo primário mais contenção de grupo	1. Remova o Grupo de Teste 1 como primário do Grupo de Teste 2. 2. Adicione a função snc_internal ao Grupo de Teste 1. 3. Adicione a função snc_external ao Grupo de Teste 2. 4. No Grupo de Teste 2, defina o Grupo de Teste 1 como o grupo primário e salve.	A ação é anulada. Repita para grupos já aninhados, com a mesma expectativa.

A causa de uma ação anulada aparece na mensagem de erro e deve ser resolvida antes que outra tentativa seja bem-sucedida.

Para casos diretos, como adicionar uma função explícita a um usuário individual, verifique qual função explícita o usuário deve ter. Se o usuário tiver a função explícita incorreta, ele deverá ser removido primeiro e, em seguida, a função explícita correta deverá ser adicionada.

Para casos indiretos, como adicionar uma função explícita a um grupo (para que um membro do grupo receba as duas funções explícitas), avalie se esse usuário deve estar no grupo. Além disso, determine se o grupo deve receber a função explícita, incluindo qualquer herança por meio da hierarquia de grupo e contenção de função.

Observe que o Now Platform relata somente a primeira colisão possível encontrada. Se as tentativas repetidas continuarem a falhar após a correção, com uma causa raiz diferente a cada vez, reavalie a interdependência de usuário / grupo / função relevante de forma mais ampla. Talvez seja necessário repensar como os grupos e as contenções de função estão estruturados.

Forneça aos usuários externos acesso a uma tabela

Para permitir que usuários apenas com a função snc_external acessem a exibição de lista de uma tabela, você deve criar uma série de ACLs.

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin

Procedimento

1. Elevar para uma função privilegiada .
2. Criar uma regra de ACL com as seguintes configurações:
   - **Tipo**: ui_page
   - **Operação**: ler
   - **Nome**: {table_name}_list
   - **Função necessária**: snc_external
3. Na ACL de **leitura** padrão para a tabela, adicione **snc_external** na lista de função necessária.
   Crie a ACL, se ela ainda não existir.
4. Use estas configurações para criar outra ACL:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tipo**: ui_page
- **Operação**: ler
- **Nome**: {table_name}
- **Função necessária**: snc_external

5. Use essas configurações para criar outra ACL para conceder ao usuário acesso de gravação a um campo na tabela:
   - **Tipo**: registro
   - **Operação**: criar
   - **Nome**: {table_name} {column_name}
   - **Função necessária**: snc_external

   Repita esta etapa para cada campo ao qual deseja conceder acesso de gravação ao usuário. Use um asterisco ***** em vez do nome da coluna para conceder acesso a todos os campos de uma vez.

Criação de funções de usuário personalizadas

Os administradores do sistema podem criar funções personalizadas ou modificar o acesso de funções existentes usando inclusões de script e pontos de extensão/instâncias.

A aplicação Customer Service Management usa ACLs de plataforma e regras de negócio de consulta para restringir o acesso aos dados com base nas funções do usuário. Se necessário, os usuários com a função de administrador podem criar funções personalizadas ou modificar o acesso a funções existentes usando inclusões de script e pontos/instâncias de extensão.

- O script inclui funções e classes JavaScript de armazenamento para lidar com a lógica de controle de acesso à função.
- Pontos de extensão/instâncias designam locais onde scripts personalizados podem ser chamados e processados para estender a funcionalidade de base.

O administrador pode usar os pontos de extensão/instâncias para criar seu próprio arquivo de constantes de acesso à função, semelhante a CSQueryBRUtilOOBConstants.

O administrador pode criar uma instância de extensão para o ponto de extensão existente e usá-la para definir constantes de configuração de função personalizada. Os seguintes itens estão incluídos com a aplicação Customer Service Management :

- global.CSQeryExtensionPoint: o ponto de extensão fornecido para a configuração da função CSM
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB: a instância de extensão fornecida para a configuração da função CSM

Para criar uma função:

1. Crie um arquivo de constante para manter as configurações da nova função semelhante a CSQueryBRUtilOOBConstants. Por exemplo:

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'c
ondition':['my_new_condition']},
} ,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Crie uma instância de extensão para manter a lógica que retorna este novo arquivo de constante para CSQueryBRUtil.
3. Certifique-se de que esta função esteja na instância e contenha a função sn_esm_user.
4. Atribua esta nova função a um contato.
5. Crie ou modifique as ACLs e consulte as regras de negócio para esta função conforme necessário.

Para obter mais informações sobre como modificar ACLs e consultar regras de negócio, consulte KB0685767 .

Informações relacionadas

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Inclusões de script instaladas com Customer Service Management

As inclusões de script são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

Inclusões de script instaladas com Customer Service Management

Inclusão de script	Descrição
CSEMailUtil	Usado para ações e notificações por e-mail de casos de atendimento ao cliente.
CSPortalUtil	Funções de ajuda para o portal de autoatendimento do cliente.
AccountTeamUtil	Use APIs para o módulo de responsabilidade da equipe de contas Customer Service Management.
AjaxPesquisaDeServiçoDoCliente	Classe Ajax que fornece os resultados da pesquisa da base de conhecimento.

Client scripts instalados com Customer Service Management

Os client scripts são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

Scripts de cliente instalados com o Customer Service Management

Client script	Tabela	Descrição
Canal e estado somente leitura para o cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Define os campos **Canal** e **Estado** como somente leitura no formulário Caso que o c pode exibir no portal do cliente.
Verificar segurança contextual instalada	Contato [contato_cliente]	Verifica se o plug-in Contextual Security (com.glide.role_management) está instalo antes de criar um contato do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts de cliente instalados com o Customer Service Management

Client script	Tabela	Descrição
Exibição de caso do cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta determinados elementos no formul de caso para exibição do ESS.
Formulário de caso vazio na mudança de conta	Caso [sn_customerservice_case]	Quando você altera o valor no campo **Co** formulário Caso, os valores nos seguintes campos são limpos: **Parceiro**, **Contato do parceiro**, **Ativo**, **Direito**, **Contrato**e **Contato**.
Contato de parceiro vazio na mudança de parceiro	Caso [sn_customerservice_case]	Quando você altera o valor no campo **Pa** no formulário Caso, o campo **Contato do parceiro** também é limpo.
Ocultar fluxo de atividades	Contato [contato_cliente]	Oculta o fluxo de atividades na parte supe do cabeçalho do formulário.
Ocultar ícone de anexo	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Oculta o ícone de anexo na parte superio cabeçalho do formulário.
Ocultar cabeçalho do formulário de ícones	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta o ícone de e-mail do menu de mai opções e o ícone de fluxo de atividades n parte superior do cabeçalho do formulário. Também oculta o ícone do livro ao lado d campo **Descrição resumida** no formulário.
Ocultar sugestão ao lado da descrição resumida	Caso [sn_customerservice_case]	Oculta o ícone de sugestão ao lado do co **Descrição resumida**.
Tornar campo somente leitura	Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Define os campos **De** e **Para** como leitura somente quando um registro é criado na tabela Tipo de relacionamento de conta (sn_customerservice_account_relationship_
Abrir a lista de glide para o novo compromisso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Abre a lista de glide para selecionar o usu para um compromisso para novos registros
Preencher empresa de contato	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um nome de usuário é selecionad campo **Contato**, o campo **Conta** é preenc com as informações da conta do contato.
Preencher contrato	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche o campo **Contrato** quando o co **Conta** está preenchido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts de cliente instalados com o Customer Service Management

Client script	Tabela	Descrição
Preencher contrato e direito	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche os campos **Contrato** e **Direito** qu o campo **Conta** está preenchido.
Preencher direito	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche o campo **Direito** quando o cam **Conta** está preenchido.
Preencher produto	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um ativo é selecionado no camp **Ativo**, o campo **Produto** é preenchido com modelo de produto do ativo.
Código de registro somente leitura	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Define o campo **Código de registro** como somente leitura.
Definir leitura da conta ao carregar	Membro da Equipe de Contas [sn_customerservice_team_member]	Define o campo **Conta** como somente leit para um novo registro quando a conta nã estiver vazia no carregamento do formulár
Definir ativo somente leitura	Contato de ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Defina o campo **Ativo** como somente leitu para um novo formulário quando o valor d ativo não estiver vazio.
Mostrar campo de parceiro	Caso [sn_customerservice_case]	Mostra o campo **Aberto por** no formulário
Informações de tratamento especial para o caso	Caso [sn_customerservice_case]	Mostra todas as Informações de tratament especial com alerta de tipo de exibição relacionadas ao registro atual.
Validar direito do produto	Direito [service_entitlement]	Exibe uma mensagem de aviso de campo o campo **Por unidade** se um produto estive selecionado, mas os campos **Ativo**, **Contra** **Conta** estiverem vazios.

Tradução automática

Regras de negócios instaladas com Customer Service Management

Regras de negócio são adicionadas com a ativação de Customer Service Management.

A tabela a seguir descreve as regras de negócio e suas tabelas relacionadas que são adicionadas com Customer Service Management.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Consulta de conta para o cliente	Conta [conta_cliente]	Consulta a conta do contato do cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Regra de exibição de relacionamento de conta	Relacionamento entre contas [conta_relacionamento]	Exibe os valores corretos no diagrama bidirecional no formulário de relacionamento de conta.
Adicionar função do cliente aos contatos	Contato [contato_cliente]	Adiciona a função de cliente (sn_customerservice.customer) a um contato de cliente se o contato não tiver funções atribuídas ou se o ID do usuário do contato estiver definido.
Adicionar função externa snc aos contatos	Contato [contato_cliente]	Adiciona a função de usuário snc_external a cada contato.
Adicionar contato primário ao contato do ativo	Ativo [alm_asset]	Quando um ativo é atribuído a um novo contato primário, o contato primário é adicionado ao contato do ativo.
Consulta do aprovador para o cliente	Aprovação [sysapproval_approver]	Consulta o aprovador para um contato do cliente.
Consulta de ativo para o cliente	Ativo [alm_asset]	Consulta os ativos de um contato do cliente.
Regra de negócio de avaliação automática	Caso [sn_customerservice_case]	Aciona uma pesquisa de satisfação do cliente quando um caso é definido como **Encerrado**.
Consulta de caso para o cliente	Caso [sn_customerservice_case]	Consulta os casos de um contato do cliente.
Regra de exibição de caso	Caso [sn_customerservice_case]	Uma regra de negócio de exibição no formulário Caso que passa alguns valores para o navegador quando um caso é exibido.
Alterar Aguardando para Aberto	Caso [sn_customerservice_case]	Altera o estado do caso de **Aguardando Informações** para **Aberto**.
Verificar duplicata	Contato de ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Verifica se há registros duplicados antes de criar um novo contato de ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Verificar responsabilidade duplicada	Relacionamento de Contato [sn_customerservice_contact_relationship]	Verifica se há responsabilidades duplicadas antes de criar um novo relacionamento de contato.
Verificar responsabilidade duplicada	Contato de ativo [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Verifica se há responsabilidades duplicadas antes de criar um novo contato de ativo.
Verifique se as funções snc_external existem	Contato [contato_cliente]	Verifica se o plug-in com.glide.security_schema está ativado.
Consulta de contato para o cliente	Contato [contato_cliente]	Consulta os contatos de um cliente.
Consulta de contrato para o cliente	Contrato [ast_contract]	Consulta os contratos de um cliente.
Criar relacionamento bidirecional	Relacionamento entre contas [conta_relacionamento]	Depois que um relacionamento de conta é criado, esta regra de negócio cria o registro de relacionamento de conta bidirecional.
Excluir contatos e ativos da conta	Relacionamento entre contas [conta_relacionamento]	Quando um relacionamento de conta é excluído, esta regra de negócio exclui a conta correspondente e os contatos do ativo.
Excluir tipo de relacionamento	rótulo [account_relationship_type]	Verifica se algum registro de relacionamento está usando um tipo de relacionamento antes que esse tipo de relacionamento seja excluído.
Excluir definição de responsabilidade	Definição de Responsabilidade [sn_customerservice_responsibility_def]	Verifica se algum membro da equipe de conta está usando uma definição de responsabilidade antes que essa definição de responsabilidade seja excluída.
Exibir mensagem de solicitação	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Após o envio da solicitação de registro, é exibida uma mensagem informativa para o usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Regra de exibição	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Mostra uma mensagem para lembrar os usuários de inserir um código de registro correto
Consulta de direito para o cliente	Direito [service_entitlement]	Consulta os direitos de um contato do cliente.
Inserir anotações de trabalho de caso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Atualiza as anotações de trabalho do caso com os detalhes do compromisso quando um compromisso é criado.
Preencher empresa para caso	Caso [sn_customerservice_case]	Preenche o campo **Empresa** no formulário Caso com base no nome inserido no campo **Contato**.
Definir tempo da primeira resposta	Caso [sn_customerservice_case]	Quando um caso é criado ou atualizado, esta regra define a hora atual no campo first_response_time. Também usado quando um caso é definido como **Resolvido** ou **Aguardando informações** ou quando comentários ou anotações de encerramento são adicionados. **Nota:** O campo first_response_time não é usado.
Atualizar conta com base no código reg	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Valida o código de registro do registro e atribui a conta associada ao código de registro.
Atualizar rótulos de relacionamento de conta	Tipo de Relacionamento de Conta [sn_customerservice_account_relationship_type]	Quando os rótulos de um tipo de relacionamento de conta são atualizados, esta regra de negócio atualiza todos os registros de relacionamento de conta relacionados.
Atualizar direito de caso no fechamento	Caso [sn_customerservice_case]	Atualiza o direito associado quando o estado de um caso é definido como **Encerrado**.
Atualizar anotações de trabalho de caso	Compromisso [sn_customerservice_appointment]	Adiciona anotações de trabalho ao caso quando um compromisso do caso é atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio adicionadas com Customer Service Management

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizar anotações de trabalho de caso	Conhecimento [kb_knowledge]	Adiciona anotações de trabalho ao caso quando um artigo de conhecimento associado ao caso é atualizado.
Atualizar caso primário para nova tarefa	Tarefa [sn_customerservice_task]	Atualiza o caso quando uma nova tarefa de caso é criada.
Atualizar caso primário para mudança de estado	Tarefa [sn_customerservice_task]	Atualiza o caso quando uma nova tarefa de caso é alterada.
Atualizar rótulo de relacionamento	Relacionamento entre contas [conta_relacionamento]	Atualiza os rótulos de relacionamento para relacionamentos de conta bidirecional.
Atualizar estado da tarefa do usuário	Caso [sn_customerservice_case]	Calcula a carga de trabalho do agente com base no número de casos atribuídos a ele. Também atualiza a última hora atribuída. Esta regra é usada pelo mecanismo de regra de correspondência.
Validar registro	Solicitação de Registro [sn_customerservice_registration]	Verifica se o registro é válido com base no endereço de e-mail do usuário. Se o usuário existir no sistema ou uma solicitação já tiver sido enviada e estiver no estado pendente, a solicitação de registro não será permitida.

Tradução automática

Componentes instalados com espaços do CSM

Vários tipos de componentes são instalados com os espaços do CSM.

Funções

A função de usuário do espaço do agente (agent_workspace_user) foi adicionada à função de agente da Gestão de serviços (sn_esm_agent). A função é necessária para acessar Espaço do agente para CSM.

Visualizações do formulário

Os agentes de atendimento ao cliente veem os formulários na exibição de formulário do Espaço do CSM (workspace_csm), se eles existirem para determinados tipos de registro. Caso contrário, os agentes verão os formulários na exibição de formulário do Espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Nos espaços do CSM, várias tabelas Customer Service Management são fornecidas com os layouts de exibição do espaço e do espaço do CSM.

Tabelas na exibição do espaço

A exibição do espaço é fornecida para as seguintes tabelas:

- Caso (sn_customerservice_case)
- Consumidor (csm_consumer)
- Conta (conta_cliente)
- Contato (contato_cliente)
- Relacionamento entre contas (account_relationship)
- Ativo (alm_asset)
- Contrato (ast_contract)
- Modelo do produto (cmdb_model)
- Direito (service_entitlement)
- Tarefa (sn_customerservice_task)
- Compromissos (sn_customerservice_appointment)
- Relacionamento de contato (sn_customerservice_contact_relationship)
- Escalação (sn_customerservice_escalation)
- Pedido (csm_order)
- Caso de pedido (csm_order_case)
- Informações de tratamento especial (sn_shn_notes)
- Item de linha do pedido (csm_order_line_item)
- Contato do ativo (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Membro da equipe de contas (sn_customerservice_team_member)
- Tabela de perfis sociais (sn_app_cs_social_social_profile)
- Tabela Logs sociais (sn_app_cs_social_social_log)
- Tabela Conhecimento aplicado às tarefas (m2m_kb_task)

Tabelas na exibição do espaço do CSM

A exibição do espaço do CSM (workspace_csm) é fornecida para as seguintes tabelas:

- Interação (interação)
- Local (cmn_location)

A exibição do espaço do CSM para essas tabelas é semelhante à respectiva exibição da interface da plataforma padrão.

Listas

As categorias de lista e as listas filtradas que foram configuradas para agentes de atendimento ao cliente nos espaços do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas e listas filtradas para agentes do Atendimento ao cliente

Categoria de Lista	Listas filtradas	Descrição
Casos	Meus Casos	Casos atribuídos ao agente de atendimento ao cliente.
	Meus abertos	Casos em aberto atribuídos ao agente de atendimento ao cliente.
	Não atribuído aos Meus grupos	Casos que pertencem a qualquer um dos grupos do agente de atendimento ao cliente, mas não foram atribuídos a um agente.
	Tudo	Todos os casos de atendimento ao cliente.
Gestão de problemas graves	Casos principais	Casos principais que foram aceitos.
Cliente	Contas	Uma lista de contas de clientes.
	Parceiros	Uma lista de contas de parceiros.
	Contatos	Uma lista de contatos de clientes.
	Consumidores	Uma lista de consumidores.
Interações	Minhas Interações	Interações atribuídas ao agente de atendimento ao cliente (o nome do agente aparece no campo **Atribuído a** no registro de interação).
Conhecimento	Meus Artigos de Conhecimento	Artigos de conhecimento de autoria do agente de atendimento ao cliente (o nome do agente aparece no campo **Autor**). **Nota:** Esta lista aparece no painel de lista quando o plug-in Instalador da Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced.installer) está ativado.
Tarefas de catálogo	Atribuído aos Meus grupos	Tarefas de catálogo atribuídas aos grupos do agente atual.

Nota: Listas filtradas adicionais aparecem no painel de lista quando um agente de atendimento ao cliente também tem a função itil.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para Customer Service Management

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins adicionais para a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com plug-ins adicionais para CSM

Componentes instalados com o CTI Softphone	• Tabelas • Regras de negócio • Inclusões de script
Componentes instalados com Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente	Regras de negócio
Componentes instalados com o OpenFrame	• Tabelas • Funções • Regras de negócio • Inclusões de script • Macros de IU
Componentes instalados com Informações de tratamento especial	• Tabelas • Funções • Propriedades • Regras de negócio • Scripts de cliente • Inclusões de script
Componentes instalados com Comunicações direcionadas	• Tabelas • Funções • Propriedades
Componentes instalados com direitos de produto de conhecimento	• Regras de negócio • Propriedades
Componentes instalados com a redefinição de senha de autoatendimento	Inclusões de script

Componentes instalados com o CTI Softphone

Vários tipos de componentes são instalados com o CTI Softphone.

Tabelas instaladas com o CTI Softphone

As tabelas são adicionadas com a ativação do CTI Softphone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas para ativação do CTI Softphone

Tabela	Descrição
Status de CTI do usuário	Armazena o status de disponibilidade do agente.

Inclusões de script instaladas com o CTI Softphone

As inclusões de script são adicionadas com a ativação do CTI Softphone.

Inclusão de script	Descrição
CTIAjaxUtility	Classe Ajax que fornece funções de ajuda para definir e obter estados do usuário, obter contexto de chamada de entrada, registrar uma chamada e colocar e retirar da fila uma chamada.

Regras de negócio instaladas com o CTI Softphone

Regras de negócio são adicionadas com a ativação do CTI Softphone.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Rotear usuário disponível para tarefa de incidente	Status de CTI do usuário [user_cti_status]	Regra de negócio de demonstração para retirar da fila uma chamada com base em regras de correspondência sempre que um agente estiver disponível.

Componentes instalados com Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com os Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

Nota: A partir da versão Yokohama, os dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O ServiceNow Voice with Amazon Connect oferece a experiência mais recente para essa funcionalidade.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Regras de negócio instaladas com Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente

Regras de negócio são adicionadas com a ativação de Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Rotear usuário disponível para tarefa de caso	Status de CTI do usuário [user_cti_status]	Usado para retirar da fila uma chamada sempre que um agente fica disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com o OpenFrame

Vários tipos de componentes são instalados com o OpenFrame.

Tabelas instaladas com o OpenFrame

As tabelas são adicionadas com a ativação do OpenFrame.

Tabelas instaladas com o OpenFrame

Tabela	Descrição
Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Um log das chamadas telefônicas de entrada e de saída. Esta tabela pode ser usada para registrar qualquer chamada telefônica feita ou recebida.
Configuração do OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Armazena a configuração do OpenFrame. Esta é a configuração usada para carregar o OpenFrame no TopFrame.

Funções instaladas com o OpenFrame

A função do usuário do OpenFrame é adicionada automaticamente quando você ativa o OpenFrame.

Função	Descrição	Contém função
Usuário [sn_openframe_user]	A função do usuário do OpenFrame.	Nenhum(a)
Usuário sn_openframe_api_user	A função do usuário da API do OpenFrame	Nenhum(a)

Inclusões de script instaladas com o OpenFrame

A inclusão de criptografia OpenFrameAjaxUtility s é adicionada quando você ativae OpenFrame.

Inclusões de script para OpenFrame

Inclusão de script	Descrição
OpenFrameAjaxUtility	Classe de utilitário OpenFrame AJAX que fornece] funções para obter a configuração do OpenFrame e também para obter e definir o local do último quadro aberto.

Regras de negócio instaladas com o OpenFrame

Algumas regras de negócio brelacionadas são adicionadas quando você ativao e OpenFrame.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio do OpenFrame

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Definir agente	Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Define o agente na tabela Log de telefone [sn_openframe_phone_log] como o usuário conectado no momento se uma chamada telefônica for registrada sem um agente.
Uma configuração padrão	Configuração do OpenFrame [sn_openframe_configuration]	Verifica se há apenas uma configuração OpenFrame padrão. Você não pode ter duas configurações do OpenFrame se a opção padrão estiver definida como verdadeira.
Atualizar anotações de trabalho da tarefa	Log de Telefone [sn_openframe_phone_log]	Atualiza as anotações de trabalho de uma tarefa específica sempre que uma chamada telefônica é registrada para essa tarefa.

Macros de IU instaladas com o OpenFrame

Macros de IU relacionadas são adicionadas quando você ativa o plug-in OpenFrame.

As macros de IU adicionadas quando você ativa o plug-in OpenFrame são compatíveis com as seguintes condições:

- A propriedade *doctype* está definida como verdadeira e o dispositivo não é um tablet ou dispositivo móvel.
- O navegador da Web é o Internet Explorer 10 ou superior.

Como administrador do sistema, você pode adicionar os seguintes scripts de macro de IU:

Scripts de macro de IU do OpenFrame

Inclusão de script	Descrição
mostrar_telefone	• Esta macro requer a ativação do plug-in OpenFrame. • Ao configurar esta macro de IU usando o parâmetro *ref_contribution*, você pode exibir um ícone de telefone ao lado do campo de referência sys_user se o campo de telefone no registro sys_user estiver preenchido com o número de contato do usuário.
show_phone_customer_service	• Esta macro requer a ativação dos plug-ins Customer Service Management e do OpenFrame. • Ao configurar esta macro de IU usando o parâmetro *ref_contribution*, você pode exibir um ícone de telefone ao lado do campo de referência **Contact** customer_account no formulário de caso se o campo de telefone no registro Contact customer_account estiver preenchido com o número de contato do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir o ícone de telefone permite que você faça chamadas usando o recurso "clique para chamar" na janela do OpenFrame. Para obter mais informações sobre como usar o OpenFrame, consulte Visão geral do OpenFrame.

Componentes instalados com Informações de tratamento especial

Vários tipos de componentes são instalados com as Informações de tratamento especial.

Tabelas instaladas com Informações de tratamento especial

As tabelas incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Informações de tratamento especial [sn_shn_notes]	Armazena as informações de tratamento especial.
Configuração de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Armazena as configurações da tabela de informações de tratamento especial.

Funções instaladas com Informações de tratamento especial

Algumas funções de usuário estão incluídas no plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

Funções de informações de tratamento especial

Função	Descrição
sn_shn.admin	Pode ler, criar, atualizar e excluir informações de tratamento especial. Esta função contém a função sn_shn.editor. A função sn_customerservice_manager contém a função sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Pode ler e atualizar informações de tratamento especial. Esta função contém a função sn_shn.user. A função sn_customerservice_agent contém a função sn_shn.editor.
sn_shn.usuário	Pode ler informações de tratamento especial.

Propriedades instaladas com Informações de tratamento especial

Algumas propriedades estão incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de informações de tratamento especial

Propriedade	Descrição
Número máximo de notas exibidas na janela pop-up Informações de tratamento especial [sn_shn.max_num_alerts]	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 20 • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**
Exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão [sn_shn.note_preferences]	Informações de tratamento especial são exibidas sempre que você acessa um registro. Habilite esta propriedade para exibir informações de tratamento especial somente uma vez por sessão. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**
Largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels [sn_shn.popup_width]	A largura da janela pop-up Informações de tratamento especial em pixels. A largura padrão é 500. Se você especificar menos de 300, a janela usará automaticamente a largura mínima de 300 pixels. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 500 • **Local**: **Informações de tratamento especial** > **Propriedades**

Para saber mais sobre as propriedades de informações de tratamento especial, consulte Configurar propriedades de informações de tratamento especial.

Regras de negócio instaladas com Informações de tratamento especial

As regras de negócio incluídas com o plug-in Informações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as seguintes regras de negócio.

Regras de negócio instaladas com o plug-in Informações de tratamento especial

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Atualizando o campo da tabela	Informações de tratamento especial [sn_shn_notes]	Preenche o campo **Tabela** com o rótulo da tabela em vez do nome da tabela inteira.
Entrada da tabela de cache SHN	Configuração de Informações de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Armazena as entradas na tabela de configuração em um cache para evitar consultas repetidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Client scripts instalados com Informações de tratamento especial

Os client scripts incluídos com o plug-in Notas de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Notas de tratamento especial adiciona os client scripts a seguir.

Scripts de cliente

Client script	Tabela	Descrição
Mensagem ao carregar	Configuração de Informações de tratamento especial [sn_shn_configuration]	Mensagem ao carregar descrevendo para que serve a tabela Configuração de informações de tratamento especial. Crie uma configuração selecionando uma tabela para a qual informações de tratamento especial podem ser criadas e exibidas. Inclua anotações para entidades relacionadas selecionando os campos desejados e adicionando-os à configuração.

Inclusões de script instaladas com Informações de tratamento especial

As inclusões de script incluídas com o plug-in Anotações de tratamento especial (com.sn_shn).

O plug-in Informações de tratamento especial adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script para informações de tratamento especial

Inclusão de script	Descrição
SHNProcessor	Uma coleção de APIs para informações de tratamento especial.
SHNTable	Fornece uma lista de tabelas para as quais o usuário pode criar informações de tratamento especial.

Componentes instalados com Comunicações direcionadas

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Targeted Communications.

Tabelas instaladas com Comunicações direcionadas

As tabelas são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Tabelas instaladas com Comunicações direcionadas

Tabela	Descrição
Destinatários (usuários) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Usuários internos.
Destinatários (contas) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Contas.
Destinatários (Consumidores)	Armazena listas de destinatários do tipo Consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Comunicações direcionadas

Tabela	Descrição
[sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	
Destinatários da Publicação [sn_publications_publication_contact_m2m]	Armazena listas de destinatários do tipo Contatos.
Configuração de Fluxo de Trabalho [sn_publications_workflow_config]	Página de configuração do fluxo de trabalho.
Publicação [sn_publications_publication]	Armazena todas as publicações.
Lista de Destinatários [sn_publications_recipients_list]	Armazena as listas de destinatários.
Recorrência [sn_publications_recurrence]	Armazena todas as recorrências de publicação.

Funções instaladas com Comunicações direcionadas

As funções são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Funções instaladas com Comunicações direcionadas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de publicações [sn_publications.admin]	O administrador de publicações pode: • ler todas as publicações • criar, atualizar e excluir publicações • criar publicações recorrentes • criar listas de destinatários • adicionar ou remover aprovadores de fluxos de trabalho	• sn_publicações.autor • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Comunicações direcionadas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Autor de publicações [sn_publications.author]	O autor das publicações pode: • ler todas as publicações • criar, atualizar e excluir publicações • criar publicações recorrentes • criar listas de destinatários	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher • image_admin • sn_esm_agent
Aprovador de publicações [sn_publications.approver]	O aprovador de publicações pode aprovar publicações.	approver_user
Usuário da lista de destinatários [sn_publications_recipients_list_user]	O usuário da lista de destinatários pode criar e exibir listas de destinatários.	Nenhum(a)
Usuários destinatários [sn_publications_recipients_user]	O usuário destinatário pode exibir listas de destinatários.	Nenhum(a)

Propriedades instaladas com Comunicações direcionadas

As propriedades são adicionadas com a ativação de Comunicações direcionadas.

Nota: Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedade	Descrição
sn_publications.max_email	Limita o número de destinatários de e-mail. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100000 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com direitos de produto de conhecimento

Vários tipos de componentes são instalados com a aplicação Direitos de produtos de conhecimento.

Regras de negócio instaladas com direitos de produto de conhecimento

Regras de negócio são adicionadas com a ativação de direitos de produto de conhecimento.

Regras de negócio de direitos de produto de conhecimento

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Direito do produto de conhecimento	Conhecimento [kb_knowledge]	Implementa os controles de acesso necessários para usuários com a função sn_customerservice.customer.
Direitos de Produtos da Base de Conhecimento	Base de Conhecimento [kb_knowledge_base]	

Propriedades instaladas com direitos de produto de conhecimento

As propriedades são adicionadas com a ativação de direitos de produto de conhecimento.

Propriedades adicionadas com direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Habilitar o controle de acesso das Bases de Conhecimento baseado nos direitos do produto. Se habilitado, os clientes podem acessar todas as bases de conhecimento relacionadas aos produtos para os quais eles têm direitos. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Permita o acesso às bases de conhecimento com o campo **Produtos relacionados** vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades adicionadas com direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
	Se habilitado, os clientes poderão acessar todas as bases de conhecimento, mesmo que nenhum produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Base de conhecimento. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.article.enable	Habilitar o controle de acesso de Artigos de Conhecimento baseado nos direitos do produto. Se habilitado, os clientes podem acessar todos os artigos de conhecimento relacionados aos produtos para os quais eles têm direitos. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Permita o acesso a artigos de conhecimento com o campo **Produtos relacionados** vazio. Se habilitado, os clientes poderão acessar todos os artigos de conhecimento, mesmo que nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades adicionadas com direitos de produto de conhecimento

Propriedade	Descrição
	produto tenha sido especificado no campo **Produtos relacionados** no formulário Conhecimento. • **Tipo**: verdadeiro/falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: **Direitos de produto de conhecimento** > **Propriedades**

Componentes instalados com a redefinição de senha de autoatendimento

Vários tipos de componentes são instalados com a redefinição de senha de autoatendimento.

Inclusões de script instaladas com Redefinição de senha de autoatendimento

As inclusões de script são adicionadas com a ativação da redefinição de senha de autoatendimento.

Inclusões de script para redefinição de senha de autoatendimento

Inclusão de script	Descrição
PasswordResetAJAX	Script AJAX para processar uma redefinição de senha de uma Página de IU como convidado.
ResetPwdAjaxProcessor	

Componentes instalados com App de mensagens de interação

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação App de mensagens de interação, incluindo plug-ins, tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a ativação da aplicação App de mensagens de interação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do App de mensagens de interação [sn_csm_ec.ec_admin]	Cria e edita configurações para módulos do Messenger integrado	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação da aplicação App de mensagens de interação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• ais_admin • catálogo_construtor_editor
Leitura do App de mensagens de interação [sn_csm_ec.ec_read]	Pode exibir configurações existentes para módulos do Embedded Messenger	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas adicionadas com a ativação da aplicação App de mensagens de interação

Tabela	Descrição
Instância do recurso de bate-papo [sn_csm_ec_chat_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso de bate-papo dos módulos do Messenger.
Módulo do App de mensagens de interação [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Armazena a lista de todos os módulos do Messenger.
Funcionalidade [sn_csm_ec_feature]	Armazena as definições de recursos do Messenger. Cada instância de recurso de um módulo do Messenger é criada a partir de sua definição de recurso.
Instância do recurso [sn_csm_ec_feature_instance]	Armazena os detalhes das instâncias do recurso do módulo do Messenger.
Instância do recurso de saudação [sn_csm_ec_greeting_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso de saudação dos módulos do Messenger.
Instância do recurso de conhecimento [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso de conhecimento dos módulos do Messenger.
Pesquisar instância do recurso [sn_csm_ec_search_instance]	Armazena detalhes de configuração do recurso de pesquisa dos módulos do Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas com o App de mensagens de interação

Propriedades do App de mensagens de interação

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Depois de ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), você deve usar a propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* para habilitar a configuração da política frame-ancestors para o site em que deseja hospedar App de mensagens de interação. Defina o valor da propriedade do sistema *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* 'self' <`a URL do seu site`>. Por exemplo, 'self' `https://www.example.com` • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: self • Local: propriedades do sistema
glide.authenticate.multisso.enabled	Defina a propriedade do sistema *glide.authenticate.multisso.enabled* como verdadeira para habilitar o SSO de vários provedores. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor: self • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.
Tempo limite da sessão do usuário *glide.ui.session_timeout*	Defina um valor de tempo limite de sessão de usuário para a propriedade do sistema *glide.ui.session_timeout* com um valor que seja maior ou igual ao tempo limite do site. • Tipo: inteiro • Valor: 30 • Local: propriedades do sistema **Nota:** Se você quiser habilitar somente uma experiência de usuário convidado para o portal de atendimento ao cliente, poderá ignorar esta configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do App de mensagens de interação

Propriedade	Descrição
sn_customerservice.emails.customportal	Defina o URL do portal de suporte ao cliente de terceiros para que os e-mails de notificação que seus clientes recebem contenham URLs que os redirecionem para o registro de solicitação exato que eles enviaram. Esses e-mails de notificação são enviados em cenários como enviar um caso, solicitar um serviço, solicitar um técnico de campo ou reservar um compromisso de balcão de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema Por exemplo, se o portal de suporte ao cliente for `https://www.example.com/support`, defina o valor da propriedade como `https://www.example.com/support`.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Defina o período inativo (em segundos) para acionar a ajuda proativa em App de mensagens de interação. • Tipo: inteiro • Valor: 2 • Local: propriedades do sistema
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	A propriedade contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. Para qualquer registro de portal especificado nesta propriedade, o link do artigo será exibido com o parâmetro de URL sysparm_number em vez de sys_kb_id. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Nenhum • Local: propriedades do sistema

Plug-ins instalados

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores (com.snc.integration.sso.multi.installer)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de contexto do recurso compatíveis com App de mensagens de interação

Os recursos da capacidade de inicialização contextual permitem que você defina a tela de inicialização padrão em App de mensagens de interação.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Funcionalidade	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso
BATE-papo	`{ feature: "CHAT", params: { "topic_id": "<sys_id>", "language": "<language_name>", "sysparm_<param_name>": "<param_value>" } }`	<sys_id> Identifica o tópico Virtual Agent a ser incluído no bate-papo. <language_name> Idioma de bate-papo padrão. Por exemplo, para francês, especifique `fr` <param_name>:<param_value> Quaisquer parâmetros adicionais a serem passados para o tópico Virtual Agent. O nome do parâmetro deve começar com `sysparm`. Por exemplo, `sys_param_product_name`.
ORDEM_DE_TRABALHO	`{ feature: "WORK_ORDER", params: { "table": "wm_order", "sys_id": "<sys_id>" } }`	<sys_id> Identificador do sistema (sys_id) de uma ordem de serviço.
CASO	`{ feature: "CASE", params: { "table": "sn_customerservice_case", "sys_id": "<sys_id>"`	<sys_id> Identificador do sistema (sys_id) de um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Funcionalidade	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso

	<pre>}
	}</pre>	

NOVO_CASO	<pre>{
	feature: "NEW_CASE",
	params: {
	}
	}</pre>
		Nenhum(a)

LISTA_CASOS	<pre>{
	feature: "CASE_LIST",
	params: {
	}
	}</pre>
		Nenhum(a)

VIEW_ARTILE	<pre>{
	feature:
	"VIEW_ARTICLE",
	params: {
	"sys_kb_id":
	"<sys_id>"
	}
	}</pre>
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de um artigo de conhecimento.

PESQUISAR	<pre>{
	feature: "SEARCH",
	params: {
	"q": "<search_term>"
	}
	}</pre>
		<search_term>
		Termo a ser pesquisado em uma consulta de resultados de pesquisa.

PESQUISA_CASO	<pre>{
	feature:
	"CASE_SEARCH",
	params: {
	"q": "<search_term>"
	}
	}</pre>
		<search_term>
		Termo a ser pesquisado em uma consulta de resultados de caso.

ITEM_CATÁLOGO	<pre>{
	feature:
	"CATALOG_ITEM",
	params: {
	"sys_id": "<sys_id>"
	}
	}</pre>
		<sys_id>
		Identificador do sistema (sys_id) de um item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar código e parâmetros para um contexto de recurso

Funcionalidade	Integrar código	Descrição do parâmetro do recurso
NOVA_APOMAÇÃO	`{ feature: "NEW_APPOINTMENT", params: { } }`	Nenhum(a)
NOVA_ORDEM_DE_TRABALHO	`{ feature: "NEW_WORK_ORDER", params: { } }`	Nenhum(a)
CASA	`{ feature: "HOME", params: { } }`	Nenhum(a)

Informações relacionadas

Iniciar um recurso em App de mensagens de interação usando código personalizado

App de mensagens de interação tabelas de tradução

App de mensagens de interação usa as tabelas [sys_translated_text] e [sys_ui_message] para armazenar texto traduzido.

Cada campo traduzido em cada linha tem uma ou mais entradas nesta tabela, uma por idioma para o qual ServiceNow fornece uma tradução.

Tabelas de tradução usadas por App de mensagens de interação

Tabela	Descrição
Texto traduzido [sys_translated_text]	Armazena traduções de campos configuráveis, como Saudação do usuário e Mensagem de pesquisa. Esses campos são configurados na configuração do módulo App de mensagens de interação e têm o tipo de campo `translated_text`. Os principais campos desta tabela são: • **Documento**: identificador interno do registro de instância do recurso ao qual esta tradução se aplica. • **Nome do campo**: campo de título ou subtítulo do registro de instância do recurso. • **Idioma**: idioma para o qual o texto é traduzido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de tradução usadas por App de mensagens de interação

Tabela	Descrição
	• **Nome da tabela**: nome da instância do recurso. • **Valor**: texto traduzido que o usuário vê. Para obter detalhes sobre como traduzir conteúdo de texto em idiomas diferentes, consulte Tabela de textos traduzidos e Tradução dos campos de texto.
Mensagem [sys_ui_message]	Armazena traduções de mensagens estáticas em App de mensagens de interação. Para obter mais informações sobre a tabela Mensagem, consulte Tabela Mensagem.

Nota: Para obter informações sobre Virtual Agent tradução de bate-papo, consulte Tabelas de tradução do Virtual Agent

Referência do Suporte pós-vendas

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre o ciclo de vida do contrato de serviço e os formulários disponíveis na aplicação Suporte pós-vendas.

Ciclo de vida do contrato de serviço

Um contrato de serviço passa por vários estados em cada fase do ciclo de vida.

Em cada estado, um contrato de serviço está habilitado para executar determinadas ações, conforme mencionado na tabela a seguir.

Ciclo de vida do contrato de serviço , estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
Um contrato de serviço é gerado.	Rascunho	• As datas de início e término do contrato de serviço podem ser modificadas para que as datas dos registros secundários estejam dentro do intervalo de datas. • As linhas de contrato e direitos relacionados podem ser adicionados, removidos ou modificados. • O item-base de instalação/produto vendido coberto pode ser adicionado ou removido.
O contrato de serviço é ativado na data de ativação.	Ativo	• As modificações no contrato de serviço podem ser feitas manualmente, por meio de integração e por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos. • A data de início não pode ser modificada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do contrato de serviço , estados relacionados e ações que ele pode executar

Ciclo de vida	Estado	Ação
		• A data de término pode ser estendida e deve ser posterior à data atual. • Itens de linha de contrato de serviço podem ser adicionados. • O item-base de instalação/produto vendido coberto pode ser modificado.
O contrato de serviço é desativado na data de vencimento.	Expirado	Nenhuma ação.
O contrato de serviço foi cancelado.	Cancelared	Nenhuma ação.

Os itens de linha e direitos do contrato de serviço também executam ações semelhantes nos respectivos estados.

Quando uma entidade primária passa para o estado Expirado, as entidades secundárias herdam o mesmo estado. Por exemplo, quando um contrato de serviço expira, as linhas de contrato e direitos relacionados também expiram.

No entanto, a mudança de estado de uma entidade secundária não afeta sua entidade primária.

O produto vendido ou item-base de instalação referenciado na linha do contrato ou em um direito deve estar no mesmo estado que a entidade em que é referenciado.

Estado suspenso

Quando um produto vendido é suspenso, as linhas e direitos do contrato de serviço relacionado, nos estados Rascunho ou Ativo, também são movidos para o estado Suspenso.

Uma linha de contrato de serviço ou direito suspenso é pausado para qualquer atividade, exceto o seguinte:

- Editando os valores do campo.
- Criando registros nas listas relacionadas correspondentes.

Ao retomar o produto vendido, o direito ou item de linha do contrato de serviço relacionado adquire o estado dependendo das datas de início e término. Por exemplo, um direito retomado que tem sua data de início no passado e sua data de término no futuro adquire o estado Ativo.

Excepcionalmente, quando uma linha de contrato ou direito no estado Suspenso atinge sua data de término, ele passa para o estado Expirado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validações de data

Uma linha de contrato de serviço associada a um contrato de serviço deve ser criada dentro das datas de início e término do contrato de serviço. Qualquer modificação nas datas das linhas do contrato de serviço deve estar em conformidade com o intervalo de datas do contrato de serviço primário.

Formulário de contrato de serviço

A aplicação Suporte pós-vendas usa o formulário Contrato de serviço para criar contratos de serviço.

Formulário de contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome do contrato de serviço.
Número	O número de identificação exclusivo interno que é gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Referência do contrato	O número de identificação atribuído externamente atribuído ao contrato de serviço.
Conta	O nome da conta associada ao contrato de serviço. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** no formulário Conta. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Consumidor	O nome do consumidor associado ao contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Estado	O estado atual do contrato de serviço: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspenso
Data de início	A data de ativação do contrato de serviço.
Data de término	A data em que o contrato de serviço termina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de contrato de serviço

Campo	Descrição
Raiz de renovação	Um contrato de serviço pode ser renovado várias vezes. A raiz de renovação se refere à referência do contrato de serviço do primeiro contrato de serviço ou de base.
Renovado de	Um contrato de serviço pode ser renovado várias vezes. O campo Renovado de se refere ao contrato de serviço anterior que foi renovado.

Formulário de linha de contrato de serviço

Você pode criar linhas de contrato de serviço na aplicação Suporte pós-vendas usando o formulário Linha de contrato de serviço.

Formulário de linha de contrato de serviço

Campo	Descrição
Nome	O nome da linha do contrato de serviço.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno que é gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Linha do contrato primário	O número de identificação exclusivo interno da linha do contrato de serviço primário que está associado à linha do contrato de serviço secundário.
Conta	O nome da conta associada a este contrato de serviço. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** no formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Local	O serviço ou local de instalação.
Especificação de produto	A especificação do produto que está mapeada para o produto vendido.
Número	O número de identificação exclusivo interno da linha do contrato de serviço que é gerado quando ele é criado. Este número não é editável.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Estado	O estado atual da linha do contrato: • Rascunho • Ativa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de linha de contrato de serviço

Campo	Descrição
	• Expirado • Cancelado • Suspenso **Nota:** • O estado da linha do contrato de serviço é herdado do contrato de serviço primário. • O estado suspenso só é aplicável quando o item de linha do contrato é criado por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos.
Data de início	A data de ativação da linha do contrato de serviço.
Data de término	A data em que a linha do contrato de serviço expira.
Produto	O modelo de produto que está mapeado para a oferta de produto do produto vendido.
Oferta do produto	A oferta de produto mapeada para o produto vendido.
Produto vendido	O nome do produto vendido que é adicionado à linha do contrato. **Nota:** • Quando o item de linha do contrato de serviço é criado por meio do fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos, este campo exibe o nome do produto vendido a partir do qual a linha do contrato é gerada. • Quando as linhas de contrato de serviço são criadas por meio de integração, o campo se torna inválido.
Raiz de renovação	Uma linha de contrato de serviço pode ser renovada várias vezes. A raiz de renovação se refere à referência de linha de contrato de serviço da primeira linha de contrato de serviço ou de base.
Renovado de	Uma linha de contrato de serviço pode ser renovada várias vezes. O campo Renovado de se refere à linha do contrato de serviço anterior que foi renovada.

Você pode ver as informações de preço em uma linha de contrato para contratos de assinatura que ajudam você a revisar as informações do contrato.

Assinatura e preços

Prazo (meses)	Período de validade de acesso ao serviço ou produto.
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura e preços

Data de término da assinatura	Data de término da assinatura do contrato.
Lista de preços	Lista de preços associada à manutenção do produto.
Preço líquido unitário	O preço de cada unidade na oferta de produto. O preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Método de preço	O método de preço para o produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta de produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual. Este campo se torna válido somente quando o método no campo **Método de preço** é um pagamento recorrente.
Preço único	Representa cobranças únicas a serem pagas pelo produto ou serviço.
Preço Recorrente Mensal	Representa o preço que o cliente deve pagar mensalmente durante o uso do produto.
Preço Recorrente Anual	Representa o preço a pagar anualmente durante o uso do produto.
Preço único cumulativo	Representa cobranças únicas a serem pagas pela linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Representa o preço mensal da linha primária e de todos os itens de linha secundários
Preço recorrente anual cumulativo	Representa o preço anual da linha primária e de todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Representa o preço total da linha do contrato calculando o valor de acúmulo de todas as linhas raiz.

Nota: Quando um item de linha de contrato de serviço é criado manualmente, os campos **Método de preço**, **Preço líquido unitário**e **Periodicidade** são inválidos. Eles só são aplicáveis quando a linha do contrato é criada pelo fluxo de trabalho Gestão de vendas e pedidos ou pela integração. Nesse caso, esses campos são preenchidos automaticamente com os detalhes do produto vendido relacionado. As datas de início e término de uma linha de contrato de serviço secundária devem estar entre as datas de início e de término da linha de contrato de serviço primária associada.

Formulário de direito

O formulário Direito pode ser usado para criar direitos em Suporte pós-vendas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de direito

Campo	Descrição
Nome	O nome do direito.
Produto	O produto associado ao direito.
Contrato	O número de identificação exclusivo interno que é gerado quando o contrato de serviço é criado. Este número não é editável.
Conta	O nome da conta associada a este contrato. **Nota:** • Um contrato de serviço pode ser associado a uma conta ou a um consumidor. • Uma conta pode ser criada se nenhuma conta for encontrada selecionando **Novo** no formulário Contas. Para obter mais informações sobre os campos no formulário Conta, consulte Formulário da conta.
Local	O serviço ou local de instalação.
Especificação de produto	A especificação do produto que está mapeada para o produto vendido. **Nota:** Configure este campo manualmente no formulário de direito usando o layout de formulário.
Consumidor	O nome do consumidor associado a este contrato. **Nota:** Se nenhum registro de consumidor for encontrado, você poderá criar um consumidor e adicioná-lo ao contrato de serviço. Para obter mais informações, consulte Criar um registro de consumidor.
Linha do contrato de serviço	O nome da linha de contrato de serviço relacionada.
Estado	O estado atual do direito: • Rascunho • Ativa • Expirado • Cancelado • Suspenso **Nota:** O estado do direito é herdado da linha de contrato primária.
Data de início	A data de ativação do direito.
Data de término	A data em que o direito termina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de direito

Campo	Descrição
Direito vendido	O nome do produto vendido adicionado ao direito. **Nota:** • Se o direito for criado manualmente, este campo permanecerá somente leitura. • O campo deve ter o mesmo estado que o direito relacionado. • O campo se torna inválido quando os direitos são criados por meio da integração.
Oferta do produto	A oferta de produto mapeada para o item de linha do pedido.
Raiz de renovação	Um direito pode ser renovado várias vezes. A raiz de renovação refere-se à referência de direito do primeiro direito ou do direito de serviço de base.
Renovado de	Um direito pode ser renovado várias vezes. O campo Renovado de se refere ao direito anterior que foi renovado.

Você pode ver as informações de preço em um direito para contratos de assinatura que ajudam você a revisar as informações do contrato.

Assinatura e preços

Prazo (meses)	Período de validade de acesso ao serviço ou produto.
Data de início da assinatura	Data de início da assinatura do contrato.
Data de término da assinatura	Data de término da assinatura do contrato.
Lista de preços	Lista de preços associada à manutenção do produto.
Preço líquido unitário	O preço de cada unidade na oferta de produto. O preço líquido de uma única unidade do produto vendido.
Método de preço	O método de preço para o produto vendido selecionado. Pode ser único ou recorrente. O preço único cobra uma taxa pela oferta de produto. O preço recorrente permite definir a periodicidade do preço.
Periodicidade	A frequência do método de preço. Pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual. Este campo se torna válido somente quando o método no campo **Método de preço** é um pagamento recorrente.
Preço único	Representa cobranças únicas a serem pagas pelo produto ou serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura e preços

Preço Recorrente Mensal	Representa o preço que o cliente deve pagar mensalmente durante o uso do produto.
Preço Recorrente Anual	Representa o preço a pagar anualmente durante o uso do produto.
Preço único cumulativo	Representa cobranças únicas a serem pagas pela linha primária e todos os itens de linha secundários.
Preço recorrente mensal cumulativo	Representa o preço mensal da linha primária e de todos os itens de linha secundários
Preço recorrente anual cumulativo	Representa o preço anual da linha primária e de todos os itens de linha secundários.
Preço líquido cumulativo	Representa o preço total da linha do contrato calculando o valor de acúmulo de todas as linhas raiz.

Formulário Produto vendido coberto

A aplicação Suporte pós-vendas usa o formulário Produto vendido coberto para adicionar produtos vendidos ou instalar itens-base que estão cobertos para as entidades Suporte pós-vendas.

Para obter informações sobre como adicionar produtos vendidos ou itens-base de instalação cobertos, consulte Adicionar um produto vendido ou item-base de instalação a um contrato de serviço.

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Contrato	O número de referência do contrato de serviço associado.
Produto Vendido	Os produtos que são vendidos a um cliente. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um produto for adicionado, o campo **Itens-base de instalação** será removido automaticamente. • Se um produto não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** na janela Produtos vendidos. Para obter mais informações, consulte Criar um produto vendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Produto vendido coberto

Campo	Descrição
Item-base de instalação	O item-base de instalação relacionado. **Nota:** • A lista de produtos vendidos é filtrada com base na conta relacionada ao contrato ou direito. • Se um item-base de instalação for adicionado, o campo **Produto vendido** será removido automaticamente. • Se um item-base de instalação não estiver listado, você poderá adicioná-lo. Selecione **Novo** na janela Item-base de instalação. Para obter mais informações, consulte Criar um item-base de instalação.
Linha do contrato de serviço	A referência de linha de contrato de serviço associada.
Direito	A referência de direito associada.
Data de inclusão	A data em que o produto foi adicionado à entidade.
Data da remoção	A data até a qual o produto estará ativo na entidade.

Nota: O período de ativação do produto vendido ou item-base de instalação coberto deve estar em conformidade com o período de ativação da entidade relacionada.

Taxonomia do Controle de voz nativo

Tópico de espaço reservado

Funções necessárias para modelos de dados B2B2C

Com o modelo B2B2C, as organizações de todos os setores podem configurar facilmente relacionamentos com clientes em vários níveis e oferecer suporte a clientes comerciais que, por sua vez, oferecem suporte a seus consumidores finais.

Função necessária: há várias funções diferentes necessárias para os Modelos de dados do cliente para B2B2C com base nas tarefas que você executa.

Funções necessárias

Função	Tarefas
sn_customerservice_agent (agente de atendimento ao cliente)	Crie um caso para um consumidor de conta na plataforma ou nos espaços Customer Service Management (CSM) para rastrear problemas. Consulte Criar casos para um consumidor de conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Função	Tarefas
awa_agent e sn_customerservice_agent	Aceite uma solicitação de bate-papo nos espaços do CSM e crie um caso a partir da interação de bate-papo.
sn_customerservice_manager (gerente de atendimento ao cliente)	Associe consumidores a uma conta para identificar os consumidores finais que estão usando produtos ou serviços. Associe itens-base de instalação/produtos vendidos a consumidores de conta para rastrear os problemas do consumidor final.
sn_acct_consumer.consumer (consumidor da conta)	Exiba itens das bases de instalação/ produtos vendidos para rastrear as instâncias provisionadas para sua conta e os produtos ou serviços vendidos para sua conta. Crie um caso para problemas de itens-base de instalação ou produtos vendidos no portal do CSM. Você recebe notificações por e-mail quando um caso é criado, comentado, resolvido ou encerrado. Consulte Criação de um caso a partir do portal do CSM.
sn_customerservice.customer (contato da conta)	Exiba itens das bases de instalação/ produtos vendidos para rastrear problemas do consumidor final. ConsulteExibir informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente e Exibir informações de produtos no Portal de atendimento ao cliente. Crie um caso para um consumidor de conta para rastrear problemas do consumidor. Consulte Criar casos para um consumidor de conta.

Funções para atendimento ao cliente terceirizado

Provedores de serviço terceirizados (OSPs) são organizações com as quais uma empresa se envolve para fornecer atendimento ao cliente externo. Os OSPs gerenciam casos para clientes associados à sua organização.

Há várias funções necessárias com base nas tarefas que você executa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias

Função	Descrição
sn_csm_ocs.ext_manager (gerenciador de OSP externo)	Integre os agentes dos provedores de serviço aos quais pertencem junto com o gerenciamento de atribuições de caso.
sn_csm_ocs.ext_agent (agente OSP externo)	Os agentes podem atender aos casos pertencentes à organização do provedor de serviço ao qual pertencem.
sn_csm_ocs.manager (gerenciador de OSP interno)	Gerencia e monitora todas as atividades realizadas por OSPs. O gerente também pode acessar os painéis do OSP e atuar como um ponto de contato interno para a organização.

Nota: Os agentes e gerentes de OSP podem executar suas tarefas designadas usando interfaces UI16, já que os espaços não são compatíveis no momento.

Informações relacionadas

- Configurar Atendimento ao cliente terceirizado
- Atendimento ao cliente terceirizado
- Painel do provedor de serviço terceirizado

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de uma única aplicação usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Com esta aplicação, você pode rotear o trabalho com eficiência para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas de sua equipe e monitorar seu desempenho.

Assista a este breve vídeo para ver como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A aplicação está disponível em espaços configuráveis. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Customer Service Management (CSM) permite que você execute estas tarefas:

- Avalie as operações em tempo real e o desempenho de equipes e agentes em diferentes canais e filas.
- Acompanhe o trabalho em andamento e forneça ajuda em tempo real aos membros da equipe para melhorar a experiência do cliente.
- Ajuda as organizações a garantir que seus gerentes vejam somente os dados e exibições das equipes relevantes
- Monitorar e medir o desempenho da equipe, e fornecer feedback usando avaliações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Prever e recomendar habilidades para os agentes.
- Identifique oportunidades para orientar e treinar suas equipes.

Principais recursos

Gerenciamento de trabalho usando canais e filas

Gerencie itens de trabalho pendentes de clientes, a rotina de trabalho diária dos agentes e e balanceie a carga de trabalho entre os agentes que aderem aos ANSs prometidos. Encaminhe e atribua itens de trabalho automaticamente a agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades. Monitore a integridade de suas filas, analisando o desempenho em tempo real e ajude com as escalações.

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades.

Dados da aplicação integrada

Promova a otimização da força de trabalho de maneira eficaz, gerenciando horários, turnos e filas para suas equipes. Você pode avaliar habilidades, automatizar recomendações de agentes com base nessas habilidades e fornecer oportunidades de orientação para funcionários.

Programando

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Você pode criar planos de turno, planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar os cronogramas. Gerencie as aprovações das equipes, troque os turnos dos agentes e preveja cenários de pessoal do agente.

Desempenho da equipe

Você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuição. Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou um incidente dentro dessa equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
Saiba mais sobre como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.	Planeje e configure sua implementação.	Programe, oriente e treine seus agentes para trabalhar em casos de clientes.

Explorar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência.

Gerencie e monitore o trabalho em tempo real que está sendo feito por seus agentes em diferentes canais e filas. Forneça ajuda oportuna aos membros da sua equipe para resolver casos mais rapidamente e ajudar com problemas complexos do cliente. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

Tradução automática

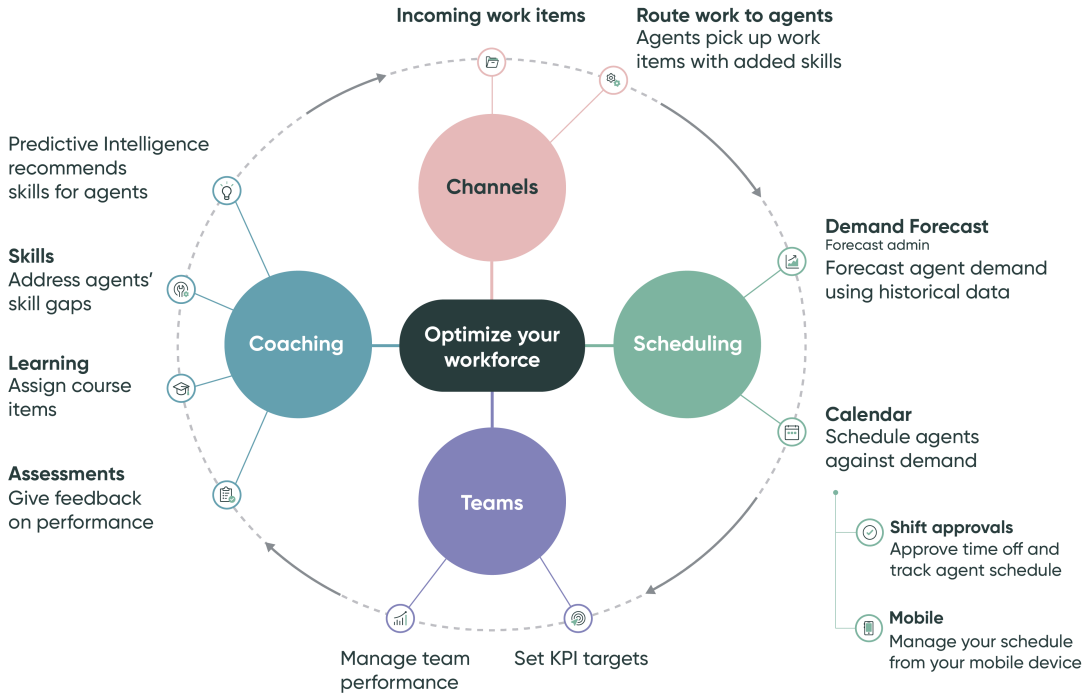
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Channels
Route work based on skills and make sure the right work goes to the right agent.
Role: Channel manager

Scheduling
Plan shifts, create schedules, and publish them for the next time period.
Role: Shift planning admin

Teams
Organize your teams into assignment groups and monitor their performance.
Role: Teams admin

Coaching
Assess the quality of your team's completed interactions and tasks.
Role: Coach admin



Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Página principal do Espaço para gerentes legados

A página principal fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe. Exiba as seguintes métricas usando cartões de pontuação antecipada, cartões de combinação e gráficos de linhas com vários conjuntos de dados, como:

- KPIs: número de casos resolvidos no primeiro contato, número de casos não atualizados nos últimos 30 dias, número de casos resolvidos reabertos, número de casos em aberto escalonados
- Itens de trabalho: total de casos em aberto, itens de trabalho aguardando e ajuda solicitada
- Agentes: total de agentes, solicitações de licença, solicitações de troca de turno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Casos em aberto: caso em aberto por backlog (gráfico de casos em aberto e não atribuídos), caso em aberto por idade (gráfico de 10 a 15 dias, 15 a 30 dias, mais de 30 dias)
- Casos críticos em aberto: você pode ver a lista de casos críticos em aberto que são atualizados a cada 60 segundos.

Para obter mais informações, consulte Página principal do Espaço para gerentes.

Página principal do Espaço para gerentes

A página principal oferece uma exibição em tempo real das principais métricas de desempenho, atualizações da equipe e alertas em tempo real que melhoram a colaboração. Exiba métricas usando vários cartões de pontuação, donuts, medidores, gráficos de linhas e barras com vários conjuntos de dados. Para obter mais informações, consulte Página principal do Espaço para gerentes.

Gestão de canais

Monitore suas equipes em tempo real e participe das conversas de bate-papo para ajudar quando houver necessidade.

Usando Canais, você também pode:

- Analise o desempenho em tempo real de suas equipes em vários canais e filas.
- Revise os itens de trabalho pendentes e aloque manualmente alguns dos itens de trabalho para os agentes disponíveis.
- Monitore o trabalho real realizado pelos membros da sua equipe.
- Monitorar o status das filas.
- Rastreie e altere a presença e a utilização da capacidade em tempo real dos membros da sua equipe.

Para obter mais informações, consulte Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Programando

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais agentes tiraram licença.

Usando o Programação, você também pode:

- Atribua agentes a turnos.
- Defina o tempo de pausa.
- Visualize e publique a programação da equipe.
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Para obter mais informações, consulte Programação na Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cumprimento da programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes aderiram aos cronogramas planejados e tome decisões oportunas para aumentar o desempenho de sua equipe definindo metas de adesão esperadas.

Usando a adesão à programação, você também pode:

- Configure e ajuste as fórmulas e propriedades de adesão e conformidade com a programação para que você possa personalizá-las para sua organização.
- Acesse a programação de todas as suas equipes em um único local e obtenha informações sobre se sua equipe está cumprindo os cronogramas publicados.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.

Para obter mais informações, consulte Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Previsão de demanda

Preveja a demanda por equipes e preveja recursos com base em dados históricos.

Usando a Previsão de demanda, você também pode:

- Exiba a previsão de pessoal de agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe.
- Ajuste e priorize cronogramas, tarefas, pausas e reuniões para os agentes sem afetar os objetivos de serviço.
- Use dados históricos e preveja os volumes de contato (casos e interações) em intervalos de 15 minutos.

Para obter mais informações, consulte Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Teams

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o Teams, você também pode:

- Identifique todas as equipes que você gerencia, bem como aquelas das quais você tem visibilidade.
- Analise os KPIs que são cruciais para sua equipe.
- Analise os agentes de cada equipe e monitore o desempenho deles.
- Acesse o perfil de cada agente para exibir detalhes como gerente, colegas e grupos de atribuição.
- Detalhe as habilidades de cada agente ou recomende-os para coaching.

Para obter mais informações, consulte Teams na Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Avalie as habilidades do agente e recomende as necessárias para resolver problemas. Identifique oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando o Coaching, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações.
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações.
- Analisar a lacuna de habilidades e recomendar treinamento.
- Os gerentes podem atribuir cursos a agentes de sistemas de gestão de aprendizado (LMS) de terceiros, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone OnDemand.

Para obter mais informações, consulte Coaching na Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Página principal do Espaço para gerentes legado

A página principal do Manager Workspace exibe métricas do trabalho em andamento e ajuda os gerentes a tomar decisões fundamentadas.

Obtenha uma visão geral da página principal do Espaço para gerentes e saiba como configurá-lo usando Construtor de IU de acordo com as necessidades do seu negócio.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Idade inicial do espaço para gerentes

A página principal fornece os dados em tempo real da carga de trabalho atual e o desempenho da equipe, como:

- KPIs

  Número de casos resolvidos no primeiro contato

  Exibe o número de casos que foram resolvidos por agentes no primeiro contato do cliente.

  Número de casos não atualizados nos últimos 30 dias

  Exibe o número de casos que estão no mesmo estado há 30 dias.

  Número de casos resolvidos reabertos

  Exibe o número de casos que foram reabertos pelos clientes depois de resolvidos.

  Número de casos opcionais escalonados

  Exibe o número de casos em aberto que são escalonados pelo cliente ou internamente.

  Cada cartão de pontuação também exibe um gráfico no qual você pode clicar para analisar melhor os casos.

- Itens de trabalho

  Total de casos em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibe o número total de casos em aberto. O cartão de combinação também exibe o detalhamento dos casos em aberto de acordo com o status atual: **Novo**, **Aberto**e **Aguardando informações**.

Aguardando itens de trabalho

Exibe o número de itens de trabalho que ainda não foram atribuídos a agentes.

Ajuda solicitada

Exibe o número de interações em que os agentes precisam da assistência do gerente para encerrar os casos.

- Agentes

  Total de agentes

  Exibe o número de agentes na equipe e a divisão de agentes de acordo com o status atual: **Disponível**, **Off-line**, **Pausa**e **Ausente**.

  Solicitações de licença

  Exibe o número de solicitações de licença dos agentes que estão pendentes de aprovação do gerente.

  Solicitações de troca de turno

  Exibe o número de solicitações dos agentes para trocar de turno que estão pendentes de aprovação do gerente.

- Casos em aberto

  Abrir caso por backlog

  Exibe um gráfico dos casos em aberto e casos não atribuídos nos últimos 12 meses.

  Caso em aberto por idade

  Exibe o gráfico de casos em aberto que foram criados nos últimos 10 a 15 dias, 15 a 30 dias e mais de 30 dias.

  Você pode clicar nos gráficos de linhas para exibir a lista de casos.

- Casos críticos em aberto: exibe a lista de casos críticos em aberto que foram atualizados pelo menos recentemente. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os casos críticos.

Informações relacionadas

Criar uma página principal do Espaço para gerentes

Página principal do Espaço para gerentes legado

Página principal do Espaço para gerentes

A página principal do Espaço para gerentes fornece aos gerentes alertas em tempo real e métricas importantes que refletem a integridade e o desempenho gerais da organização. Ao consolidar os dados de gestão de trabalho e recursos, os gerentes podem supervisionar com eficácia o desempenho da equipe, otimizar a utilização do agente e impulsionar a melhoria contínua.

A página principal do Espaço para gerentes mostra os vários widgets disponíveis.

Página principal do Espaço para gerentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página principal fornece os dados em tempo real da carga de trabalho atual e o desempenho da equipe.

Alertas na página principal do Espaço para gerentes

Alerta	Descrição
Ajuda solicitada	Exiba as solicitações de ajuda dos agentes e atue nelas. Este recurso melhora a visibilidade dos desafios contínuos, facilitando respostas mais rápidas aos membros da equipe e melhorando a colaboração.
Aprendizados atrasados	Exiba as tarefas de treinamento que permanecem incompletas após os prazos. Este recurso ajuda a identificar lacunas de treinamento e verificar o desenvolvimento oportuno de habilidades.
Solicitações de licença	Lista de solicitações de licença enviadas com aprovação pendente. Este recurso ajuda a gerenciar a licença do funcionário, facilitando o planejamento e a coordenação em sua equipe.
Solicitações de troca de turno	Acesse as solicitações de troca de turno enviadas para aprovar, rejeitar ou adicionar comentários conforme necessário. Depois que uma solicitação é aprovada ou rejeitada, ela é removida da lista. Este recurso permite que você lide com solicitações de troca de turno de forma eficaz.

Principais métricas na página principal do Espaço para gerentes - Visão geral do desempenho

Métricas principais	Descrição
Índice de satisfação do cliente (última hora)	Analise as pontuações de satisfação do cliente (índice de satisfação do cliente) em vários canais, incluindo casos, bate-papo, serviços de voz e mensagens. Além disso, você pode filtrar índice de satisfação do cliente por equipes. Este recurso permite analisar o feedback do cliente e melhorar o serviço.
Nível de serviço de interação (última hora)	Exibe o nível de serviço das interações com o cliente. Este recurso ajuda a identificar áreas de melhoria e aprimora a qualidade geral do serviço, resultando em maior satisfação do cliente.
Tempo médio de espera (última hora)	Monitore o tempo médio de espera para interações com o cliente em vários canais, incluindo serviços de voz, casos, bate-papo e envio de mensagens. Este recurso ajuda a identificar tendências e tomar decisões fundamentadas para melhorar a eficiência do serviço.

Métricas principais na página principal do Espaço para gerentes - Gestão de trabalho

Métricas principais	Descrição
Volume por canal	Analise o volume de interações segmentadas por diferentes canais, como caso, bate-papo, voz e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas principais na página principal do Espaço para gerentes - Gestão de trabalho

Métricas principais	Descrição
	mensagens. Este recurso fornece informações sobre as tendências de engajamento do cliente, ajudando você a avaliar as necessidades de recursos.
Status de trabalho de hoje	Monitore o status de casos e interações em andamento. Este recurso permite que você rastreie efetivamente o andamento dos itens de trabalho em andamento.
Casos P1 em aberto	Acesse os casos ativos de prioridade 1 (P1) que requerem sua atenção imediata, listados com os casos em aberto há mais tempo primeiro. Selecione **Exibir tudo** para ver todos os casos críticos. Este recurso permite que você identifique e resolva problemas urgentes.

Métricas principais na página principal do Espaço para gerentes - Gestão de recursos

Métricas principais	Descrição
Status de presença do agente	Verifique a disponibilidade atual de seus agentes, indicando se eles estão ativos, ausentes ou off-line. Este recurso ajuda a monitorar o engajamento da força de trabalho e otimizar a alocação de recursos para um suporte ao cliente eficaz.
Utilização média do agente	Rastreie a taxa de utilização média atual dos agentes para avaliar a eficácia do tempo gasto em tarefas produtivas. Além disso, você também pode filtrar a utilização média por equipes. Este recurso ajuda a equilibrar sua carga de trabalho e otimizar a alocação de recursos.
Principais habilidades em 24 horas	Exibir as habilidades utilizadas com mais frequência nas últimas 24 horas. Este recurso ajuda a identificar habilidades de alta demanda e orientar ou planejar esforços de treinamento.
Desempenho da equipe	Visualize métricas importantes para membros individuais da equipe, incluindo porcentagens de adesão do agente e pontuações de índice de satisfação do cliente. Este recurso ajuda a avaliar as contribuições de cada agente e confirma que eles atendem aos compromissos programados e às expectativas do cliente.

Informações relacionadas

- Criar uma página principal do Espaço para gerentes
- Página principal do Espaço para gerentes legado

Channel Management no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

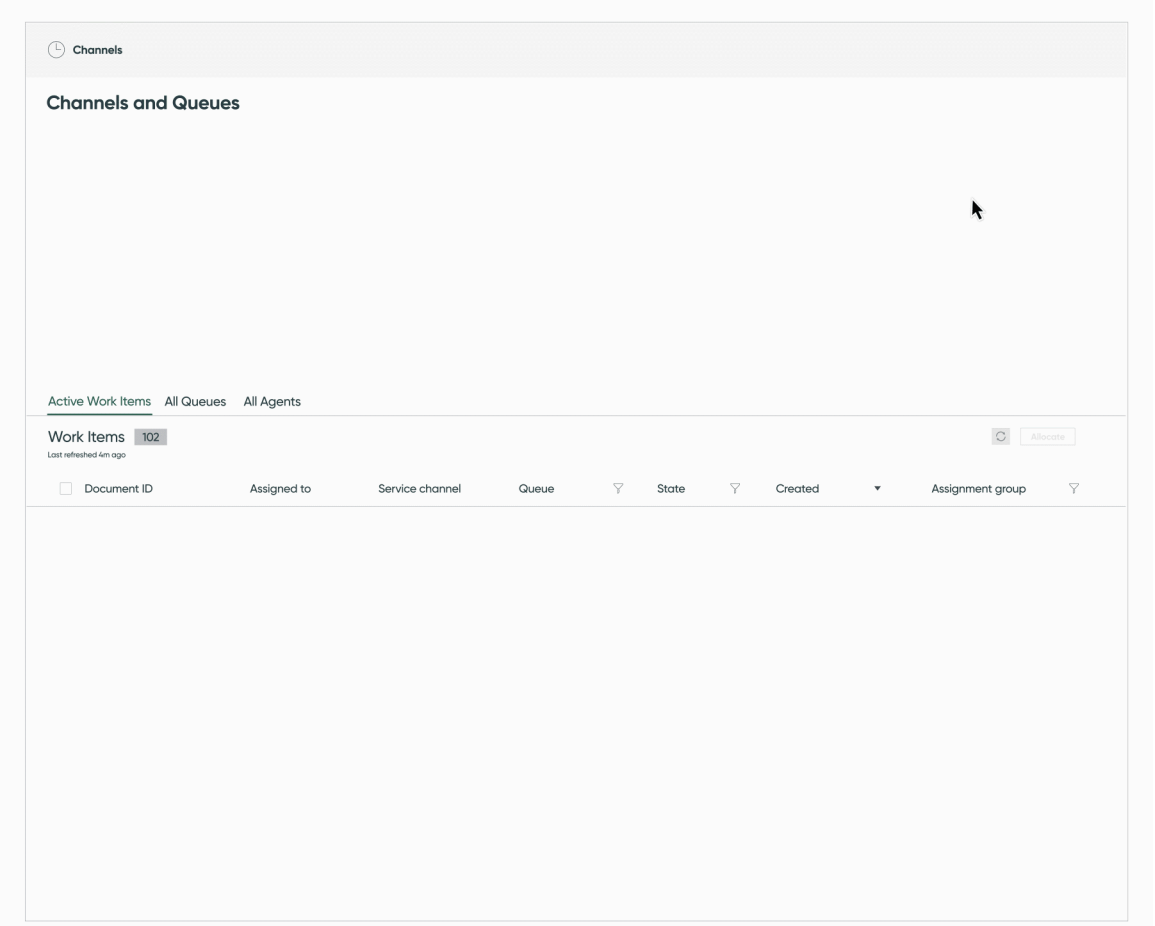
Saiba como você pode usar recursos de gestão de canais para monitorar métricas importantes em diferentes canais e filas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitore a integridade em tempo real de seus canais e filas revisando clientes em espera, agentes disponíveis, o trabalho que está sendo realizado por membros de sua equipe (ou agentes em suas equipes) e colabore com eles para resolver problemas complexos com mais rapidez.

Os snapshots de gestão de canais a seguir fornecem uma visão geral rápida do monitoramento de desempenho em tempo real e das capacidades de detalhamento.



Como um usuário de gestão de canal, você pode:

- Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes usando os principais relatórios de indicadores de desempenho em canais de serviço e filas.
- Analise o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Faça um detalhamento ativo dos itens de trabalho e entre em ação para fornecer ajuda oportuna aos membros da equipe por meio de conversas no bate-papo ou adicionando anotações de trabalho a uma tarefa.
- Veja a disponibilidade dos agentes e a carga de trabalho deles.
- Monitore itens de trabalho pendentes na fila e atue quando necessário.
- Atribua itens de trabalho manualmente a agentes.
- Filtre os canais, KPIs, itens de trabalho, trabalho em fila e agentes aplicáveis usando a funcionalidade de filtro Grupo de atribuição.
- Rastreie o desempenho em tempo real do atendimento ao cliente nos canais de mensagens do consumidor, incluindo WhatsApp, Facebook, LINE, Amazon Connecte SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rastreie e altere a presença em tempo real de agentes para que os itens de trabalho sejam roteados com mais eficiência.
- Faça o detalhamento ativo dos KPIs específicos do canal para análise posterior.

Como administrador de gestão de canais, você pode:

- Criar canais de serviço e filas.
- Associar regras de atribuição a filas.
- Configure KPIs para canais de serviço e filas.
- Configure as listas de supervisor.
- Personalize a página de gestão de canais de acordo com seus requisitos usando o Construtor de IU.

Informações relacionadas

Configuração de canais de serviço e filas

Como usar o Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Gestão de canais usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode monitorar métricas importantes (ou principais indicadores de processo) em diferentes canais e filas. Gerencie o trabalho que está sendo realizado pelos membros da sua equipe (ou agentes em suas equipes) e colabore com eles para resolver problemas complexos para seus clientes finais.

O funcionário de exemplo gerencia as operações de Atendimento ao cliente de uma grande organização e tem 12 equipes. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. O funcionário deve garantir que o trabalho de entrada seja roteado de forma eficaz para os grupos certos em todos os canais. Isso pode ser feito configurando o Advanced Work Assignment de acordo com o requisito de negócios.

Depois que o funcionário tiver configurado Atribuição avançada de trabalho (AWA) corretamente, ele poderá adicionar KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) aos canais e filas e monitorar o desempenho operacional das equipes em tempo real.

O funcionário neste exemplo pode acompanhar o trabalho contínuo das equipes, atribuir itens de trabalho pendentes manualmente aos agentes e participar de conversas de bate-papo para ajudar os agentes.

Obtenha uma visão geral de como você pode alocar itens de trabalho manualmente.

Monitorar o trabalho no Gestão de canais

Obtenha uma visão geral de como os gerentes podem monitorar os agentes.

Monitorar agentes no Gestão de canais

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode planejar turnos que incluem tempo de pausa para que seus agentes gerenciem com eficácia a programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Publique cronogramas para exibir os cronogramas do agente no calendário da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. A programação torna o gerenciamento de calendários da equipe transparente e colaborativo entre gerentes e agentes. Use o Agendamento de plantão com o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para ter membros da equipe dedicados para resolver problemas conforme eles surgem.

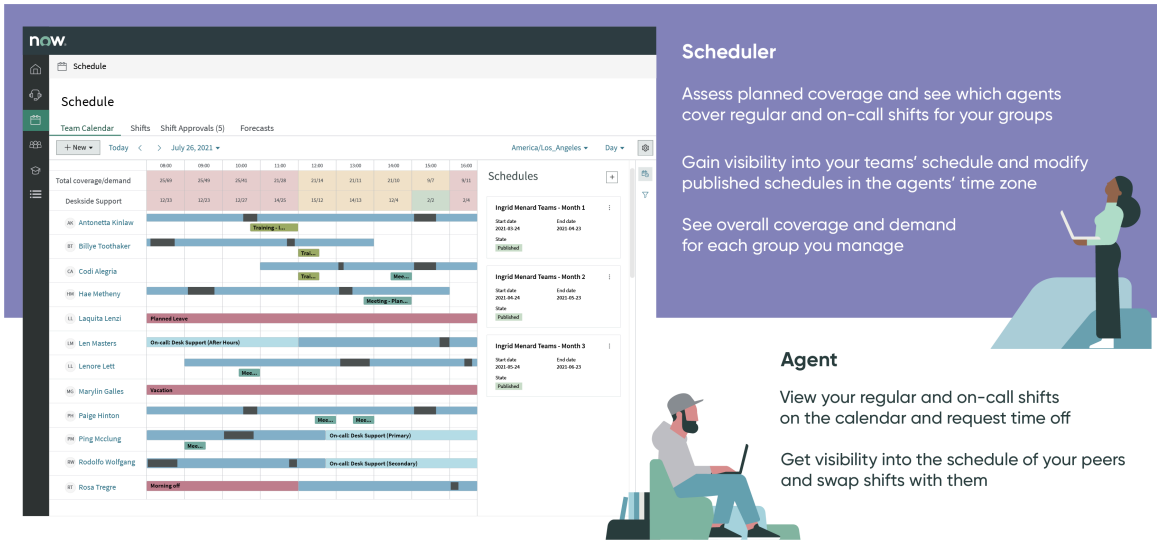
Os gerentes podem usar o recurso de previsão de demanda para exibir a previsão de pessoal de agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe. Os gerentes podem monitorar o cumprimento da programação em tempo real dos agentes usando eventos de ponto de entrada e saída.

A imagem abaixo fornece uma visão geral de alto nível do aplicativo Programação.

A imagem abaixo fornece uma visão geral de alto nível das tarefas que os agendadores e agentes podem executar no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como gerente, você pode:

- Criar turnos para garantir a cobertura do cliente pelo período de tempo necessário.
- Adicionar pausas aos turnos que escalonam automaticamente a disponibilidade do agente para esses turnos.
- Visualizar a programação e fazer as alterações necessárias antes de publicá-la para seus agentes.
- Acessar a programação de todas as suas equipes de um só local.
- Modifique os cronogramas planejados quando os membros da sua equipe informarem sobre a mudança na disponibilidade.
- Gerencie os cronogramas dos membros da equipe que trabalham em diferentes fusos horários.
- Monitore a adesão à programação de seus agentes observando o resumo de tempo trabalhado e o tempo de participação.
- Filtre os membros com base em localização, habilidades e grupos de atribuição.
- Ajuste os cronogramas planejados e gerencie as aprovações por meio do aplicativo para celular.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Como agente, você pode:

- Pesquisar sua programação e solicitar folga quando necessário.
- Trocar seu turno com um de seus colegas.
- Exiba seu calendário e o calendário da sua equipe ao longo das semanas para planejar seu trabalho.
- Sincronize o calendário e os eventos da sua equipe com Microsoft Outlook.

Informações relacionadas

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo - Programação usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode configurar e publicar cronogramas de agentes e como seus agentes podem gerenciar os próprios cronogramas com base em um exemplo.

Um gerente de uma grande operação de Atendimento ao cliente é responsável por 12 equipes. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. A qualquer momento, o gerente precisa de visibilidade sobre a programação das equipes. O gerente também deve ser capaz de criar turnos e aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turno ou licença da equipe.

O gerente pode gerenciar a programação das equipes usando **o Programação**. Os membros da equipe também podem gerenciar seus próprios cronogramas com eficácia, solicitando trocas de turno ou licença.

O gerente pode revisar cronogramas executando as seguintes etapas em um local central:

1. Criar plano de turno.
2. Criar um plano de programação
3. Atribua agentes a turnos de trabalho.
4. Publique a programação.
5. Aprove as solicitações das equipes.

Os agentes fazem solicitações para mudar a programação ou tirar uma folga. Para obter mais informações, consulte Rastreie e gerencie a programação de suas equipes.

Obtenha uma visão geral de como você pode criar planos de turno e atribuir agentes aos turnos usando o plano de programação neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Criar planos de turno

Obtenha uma visão geral de como você pode monitorar os turnos e a programação de toda a sua equipe a partir de um único local neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Monitorar programação da equipe

Obtenha uma visão geral de como os agentes usam o espaço de trabalho para gerenciar sua programação.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao clienteAgenda do agente

Para obter informações detalhadas sobre como criar e gerenciar cronogramas usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente.

Adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Você pode usar a adesão à programação para monitorar se os membros da sua equipe estão aderindo e em conformidade com os cronogramas e para melhorar a eficiência operacional da sua organização.

Eventos de ponto de entrada e saída são gerados conforme os agentes mudam seu status de disponibilidade. O tempo entre os eventos de ponto de entrada e ponto de saída é agregado para criar relatórios de adesão e conformidade com a programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A adesão mede o quanto os agentes seguem a programação para concluir o trabalho atribuído. A conformidade mede o tempo total dos agentes no trabalho em comparação com o período total programado, independentemente da adesão.

A adesão à programação ajuda sua organização a realizar as seguintes ações:

- Meça se o esforço gasto nos membros da equipe de previsão e programação de demanda é usado de maneira ideal.
- Planeje-se para necessidades de pessoal mais eficazes no futuro com base em suas informações sobre o uso histórico de recursos do agente.
- Descubra oportunidades de coaching para seus agentes quando houver lacunas em sua adesão. Para obter mais informações, consulte Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Como gerente, você pode realizar as seguintes ações:

- Acesse a programação de todas as suas equipes em um único local e obtenha informações sobre se sua equipe está cumprindo os cronogramas publicados.
- Aumentar o desempenho de sua equipe definindo as metas de adesão esperadas.
- Visualizar o tempo de participação de seus agentes analisando detalhes como horários de entrada e saída.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.
- Modificar os horários de ponto de entrada e saída de seus agentes.

Como administrador, você pode definir as porcentagens de limite e mudar as fórmulas para calcular a conformidade e a adesão à programação.

Adesão à programação para atendimento ao cliente em ação

Assista a este breve vídeo para entender como gerentes e agentes usam a adesão à programação no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adesão à programação para atendimento ao cliente

Considere as seguintes etapas para determinar a adesão e a conformidade com a programação:

1. O administrador define a regra de negócio *`Agent Time Work Event Trigger`* como ativa para registrar os horários de entrada e saída dos agentes de atendimento ao cliente.
2. Um agente trabalha para a equipe de operações do Atendimento ao cliente e se reporta a um gerente. Vamos supor que este cenário seja um dia de trabalho típico:
   a. O agente faz login no CSM Espaço do agente.
   b. O agente muda o status de presença para **Disponível** e inicia o trabalho. O evento de ponto de entrada é gerado.
   c. O agente muda o status de presença para **Pausa** e vai almoçar. O evento de saída é gerado.
   d. Quando o agente retorna do almoço e atende uma ligação, o status de presença se torna **Ocupado** e o evento de entrada é gerado.
   e. Então, o agente faz logout do CSM Espaço do agente ou altera o status de presença para **Offline**. O evento de ponto de saída é gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Ao final do dia, o resumo do tempo trabalhado do agente é gerado com os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como Hora de início, Hora de término, Trabalho planejado, Tempo não trabalhado, Tempo disponível não planejado, Tempo trabalhado, % de adesão e % de conformidade.

3. O gerente do agente efetua login no Manager Workspace para visualizar o tempo trabalhado do agente no **Calendário da equipe**. O gerente também pode visualizar o tempo trabalhado real e o padrão de trabalho do agente em todos os dias anteriores. Se necessário, o gerente pode orientar o agente a alcançar um desempenho desejado que se adeque à cultura da equipe.

Informações relacionadas

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

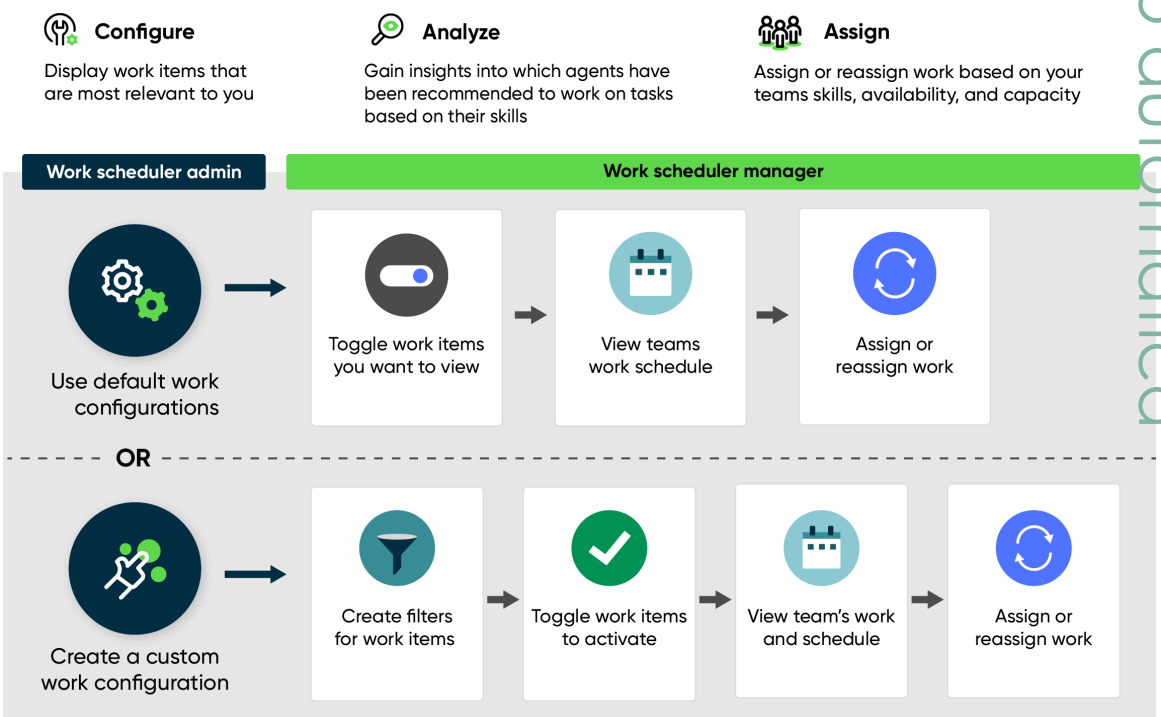
Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie o trabalho de todas as suas equipes a partir de um local central. Você pode ter visibilidade sobre a carga de trabalho de todas as suas equipes. No calendário da sua equipe, você pode avaliar o nível de complexidade da tarefa e a capacidade de trabalho e atribuir ou reatribuir o trabalho.

A imagem a seguir fornece uma visão geral de alto nível de Agendador de trabalhos.



Como administrador, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar configurações de trabalho que os gerentes podem exibir em sua fila de trabalho. Para obter informações sobre como definir configurações de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho.
- Criar cartões do Agendador de trabalhos e configurá-los com base em suas necessidades. Para obter mais informações, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU da próxima experiência.
- Associar os cartões do Agendador de trabalhos às configurações de trabalho. Para obter mais informações, consulte Como associar um cartão do Agendador de trabalhos à configuração de trabalho.

Como gerente, você pode:

- Criar filtros predefinidos personalizados para priorizar seus itens de trabalho com base no que é importante para você.
  - Você pode definir os filtros com base no tipo de tarefa. Por exemplo, é possível definir filtros para incidentes categorizados como Prioridade 1 e Prioridade 2.
  - Você também pode definir filtros com base em casos de uso. Por exemplo, se quiser priorizar as tarefas de catálogo de uma unidade de negócios VIP em relação a outras unidades, poderá definir essas condições para o filtro.
- Configurar sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.
- Atribuir ou reatribuir itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes e nas recomendações de habilidades.
- Atribuir os itens de trabalho com base nos turnos de suas equipes.
- Adicionar critérios para regras correspondentes e, em seguida, classificar os membros da equipe e atribuir itens de trabalho com base nessas regras.

Para começar com o Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Encontre facilmente as tarefas que você precisa concluir no módulo Programação.

Agendador de trabalho

Benefício	Usuário	Como encontrar as tarefas a serem concluídas em Agendador de trabalho
Ativar o Agendador de trabalho no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente	admin	Ativar o Agendador de trabalho
Consulte os componentes, como as propriedades do sistema usadas no Agendador de trabalho.	Qualquer função do Agendador de trabalhos	Entenda os componentes usados no Agendador de trabalhos na Otimização da força de trabalho para CSM
Configure o Agendador de trabalho para que os gerentes atribuam itens de trabalho com base nas habilidades, disponibilidade	Administrador do Agendador de trabalhos	Configurar o Agendador de trabalhos na Otimização da força de trabalho para CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendador de trabalho

Benefício	Usuário	Como encontrar as tarefas a serem concluídas em Agendador de trabalho
e capacidade de suas equipes.		
Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.	Gerente do Agendador de trabalhos	Usar o Agendador de trabalhos na Otimização da força de trabalho para CSM

Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Previsão de demanda permite que os gerentes exibam a previsão de pessoal de agente em intervalos de 15, 30 e 60 minutos no calendário da equipe. Este recurso permite que os gerentes ajustem e priorizem cronogramas, tarefas, pausas e reuniões para seus agentes sem afetar os objetivos de serviço. Saiba como você pode usar Previsão de demanda para prever recursos com base em dados históricos.

Visão geral da aplicação Previsão de demanda. Previsão de demanda

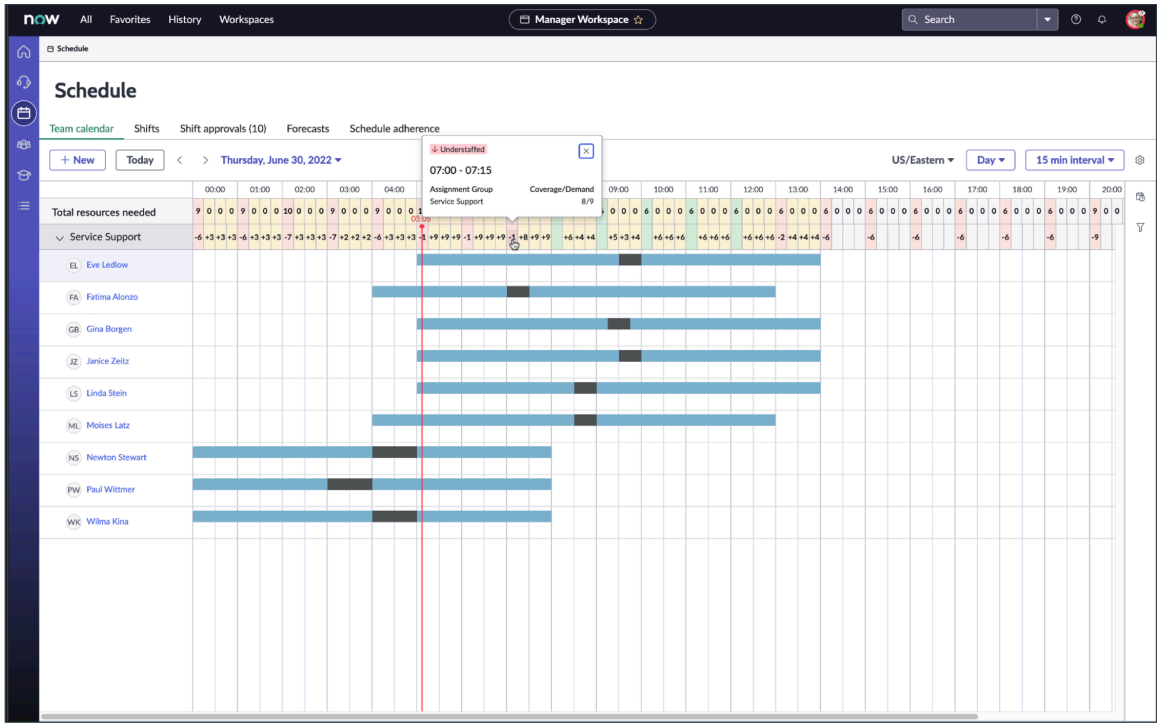
Os intervalos de 15, 30 e 60 minutos são codificados por cores para exibir o status da equipe de agentes, como falta de pessoal, excesso de pessoal e equipe completa. Os slots com falta de pessoal são codificados pela cor vermelha, os slots com excesso de pessoal são codificados pela cor amarela e os slots com boa equipe são codificados pela cor verde. Os slots que não precisam de pessoal são codificados por cores cinza. Os gerentes devem garantir uma equipe adequada em slots com falta de pessoal e otimizar os recursos em slots com excesso de pessoal.

Por exemplo, um gerente do grupo de Suporte de Serviço pode ver que o slot entre 07:00 e 07:15 está codificado com a cor vermelha e está com falta de pessoal. A demanda é de nove recursos e a cobertura é de oito recursos. O slot está com falta de pessoal por um recurso. Esse slot exibe **9** e **-1**. Para evitar a falta de pessoal desse slot, o gerente aloca um recurso que está em um intervalo. O gerente reprograma a pausa desse recurso das 7h às 7h30. O slot das 07:00 às 07:15 agora está bem equipado e codificado com a cor verde.

Tradução automática

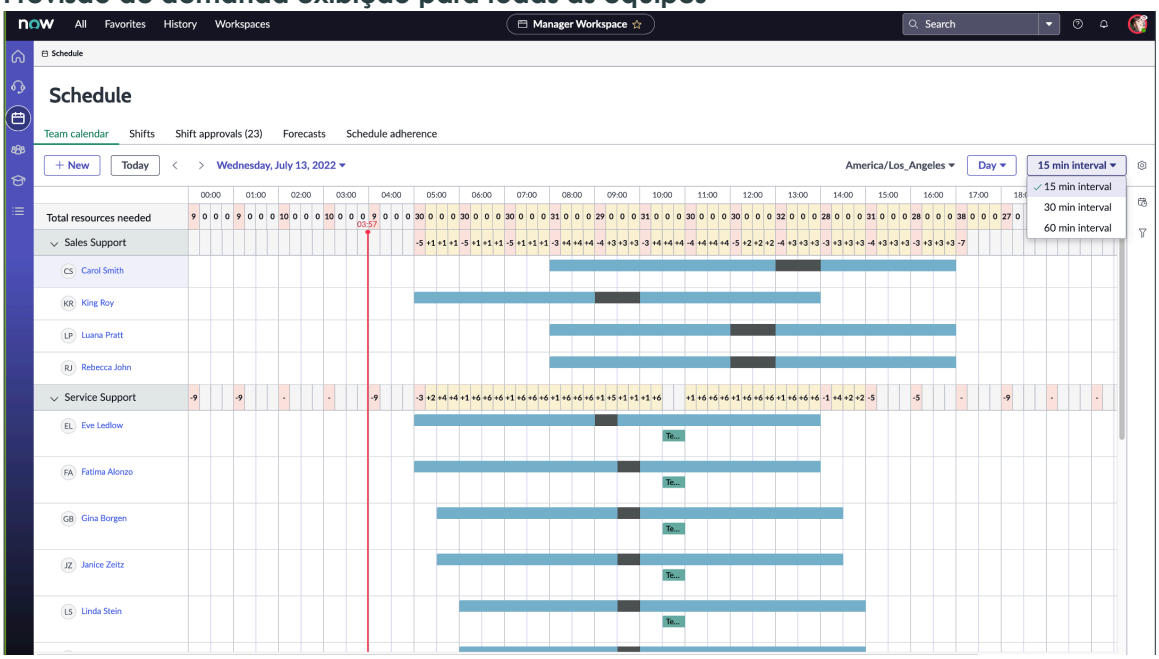
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Previsão de demanda exibição de uma equipe



O gerente de todas as equipes pode exibir a previsão de pessoal das equipes e no nível individual nos intervalos de 15, 30 e 60 minutos de acordo com o requisito. Essa exibição ajuda os gerentes a definir a equipe adequadamente.

Previsão de demanda exibição para todas as equipes



A aplicação Previsão de demanda usa MetricBase para prever a demanda de equipes.

Quando você cria Previsão de demanda configurações, a aplicação cria estas métricas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Previsão de pessoal: a previsão do número de agentes que um gerente deve lidar com casos e interações em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
- Previsão de volume: os dados históricos e a previsão dos volumes de contato (casos e interações) em intervalos de 15 minutos.

Nota: Você pode criar configurações de previsão para qualquer tabela.

Analisar a previsão de recurso do Previsão de demanda

Assista a este vídeo para ver como você pode modelar cenários de demanda e visualizar a demanda atualizada no calendário.

Previsão de demanda - modelar cenários de demanda.

Como gerente com a função de administrador de previsão, você pode criar parâmetros de previsão no Manager Workspace. Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão e visualize os dados da série temporal antes de publicá-los. Você pode criar qualquer número de previsões para visualizar os dados da série temporal em tempo real.

Você também pode fazer ajustes manuais para ajustar a previsão e analisar o padrão de previsão. Sobreponha os ajustes manuais nos dados de previsão visualizados e exiba os dados da série temporal para analisar o modelo de previsão. Por exemplo, você tem um padrão específico para a próxima semana que tem um feriado nacional no meio da semana em que precisa de mais agentes. Como você espera que as vendas aumentem, você pode ajustar manualmente a previsão para aumentá-la em 10% e analisar esses dados.

Previsão de demanda

A aplicação Previsão de demanda inclui os seguintes módulos:

Previsão de demanda módulos da aplicação

Nome do módulo	Descrição
Definições de coleta de dados	Defina condições para definir os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela.
Parâmetros de fórmula	Adicione os parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular os recursos da previsão.
Fórmula de conversão de recurso	Adicione fórmulas para converter previsões em recursos em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.
Configuração da previsão de grupo	Associe a fórmula configurada para conversão de recursos a grupos.

Como um usuário com a função sn_agent_forecast.admin, você pode prever o número de agentes necessários para um turno.

Para prever a demanda:

1. Colete dados definindo definições de coleta de dados.
2. Defina valores para parâmetros de previsão e gere previsões de volume.
3. Crie fórmulas para converter previsões de volume no número de recursos necessários em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Associe as fórmulas a grupos de atribuição.
5. Exiba a demanda prevista no calendário.

Nota: Consulte a seção Previsão de demanda em Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para obter informações sobre os componentes e configurações padrão.

Colete dados configurando definições de coleta de dados

Use o módulo Definições de coleta de dados para definir os dados que você deseja coletar para os agentes de previsão.

- Use o trabalho agendado *Collect daily data for automated forecast configurations* para coletar dados para as métricas definidas nas definições de coleta de dados. O trabalho agendado busca os registros do dia anterior a cada intervalo de 15 minutos para todos os grupos de atribuição e os armazena no MetricBase.

  Você pode acessar a série temporal dos dados coletados usando a MetricBase `lista` na tabela Grupo [sys_user_group]. Para obter mais informações sobre como acessar dados MetricBase, consulte Acessar dados do MetricBase usando o comando de lista .

- Use o trabalho sob demanda *Collect historical data for automated forecast configurations* para coletar dados históricos em intervalos de 15 minutos. Este trabalho coleta dados dos últimos três anos.
- Use o trabalho agendado *Forecast resources for future* para prever os recursos com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica de previsão do agente em MetricBase. Consulte Propriedades de previsão para definir a frequência de coleta, como o número de dias em que você deve coletar os dados para calcular a previsão ou o período de tempo para o qual deseja armazenar os dados.

Nota: As métricas de série de tempo criadas para definições de coleta de dados usam a política de retenção de Previsão do WFO. Esta política armazena dados em um intervalo de uma hora nos últimos três anos.

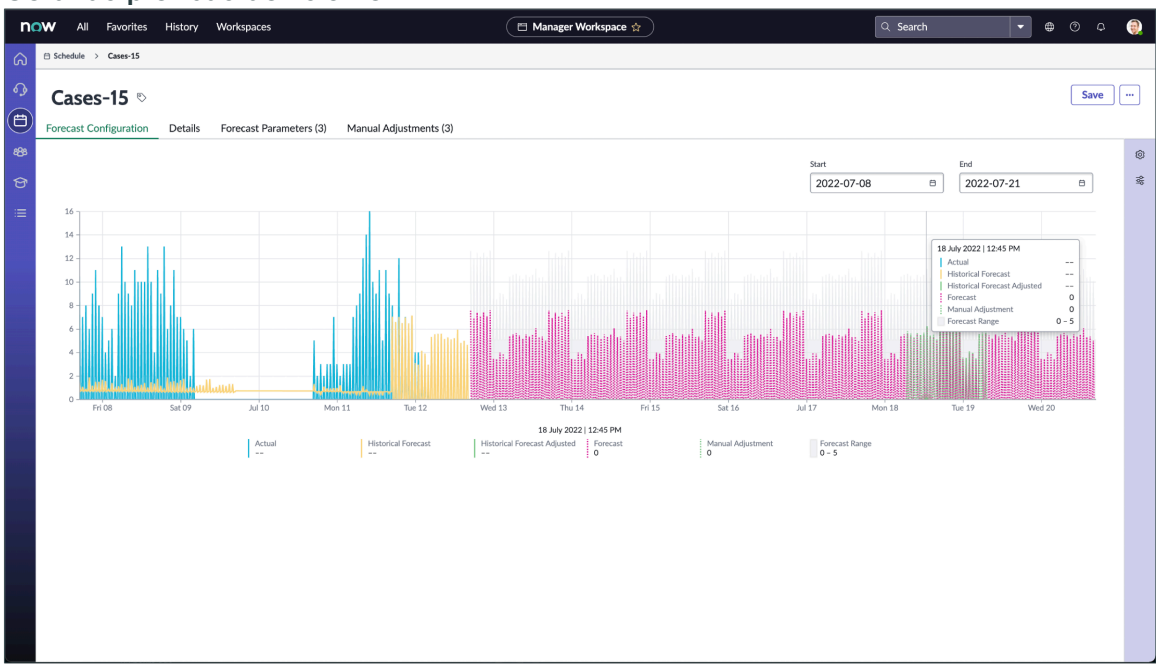
Criar parâmetros de previsão

Os gerentes podem coletar dados históricos em granularidade de 15 minutos para gerar previsões precisas. As previsões geradas mostram os padrões nos casos e o volume de interação em intervalos de 15 minutos. Por padrão, a aplicação usa o algoritmo Sazonal Trend Loess (STL).

Por exemplo, um gerente pode gerar a previsão de volume em intervalos de 15 minutos fornecendo os parâmetros de previsão apropriados. Os parâmetros de previsão consistem na duração do período e nos períodos a serem previstos que são mais adequados para o padrão observado nos volumes de contato.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerando previsão de volume



Criar parâmetros de fórmula

Use valores numéricos ou um script a ser definido na fórmula para calcular os recursos das previsões. As unidades nos parâmetros da fórmula podem ser especificadas em horas, minutos ou números absolutos. Consulte Parâmetros de fórmula para os parâmetros que estão disponíveis por padrão.

Criar fórmulas para converter previsão em recursos

Crie fórmulas para converter a previsão de volume em previsão de pessoal em intervalos de 15, 30 e 60 minutos. Consulte Fórmula de conversão de recursos para obter as fórmulas de previsão de recursos configuradas que estão disponíveis por padrão.

Associar fórmulas a grupos de atribuição

Associe grupos de atribuição à fórmula de conversão de recursos para converter o número de casos e interações em número de agentes.

Exibir a demanda prevista no calendário

Os dados coletados pela métrica de Previsão de agentes em MetricBase são usados para prever os agentes necessários para cada intervalo de 15, 30 e 60 minutos em um dia no calendário da equipe. Em uma exibição de Semana para o calendário, ele exibe os níveis de pessoal para uma determinada semana.

Informações relacionadas

- Configure a coleta de dados para prever a demanda por recursos
- Analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda

Equipes no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuições. Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Analise as

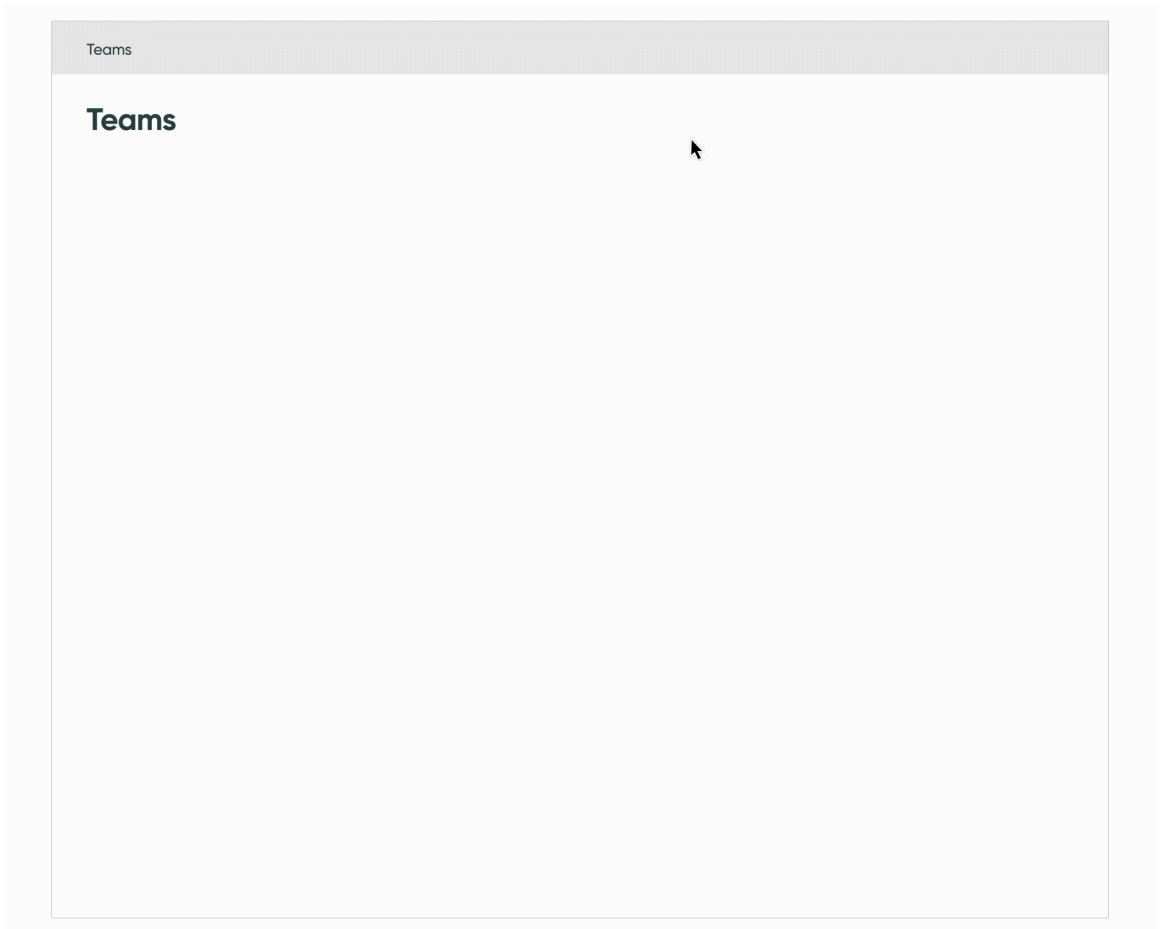
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

métricas de um grupo, agente ou incidente dentro dessa equipe, tudo a partir de um local central.

Este vídeo apresenta uma visão geral de como você configura suas equipes em grupos de atribuição e adiciona KPIs para medir o desempenho. Organize suas equipes em grupos de atribuição

Detalhe seus relatórios.



Como administrador de **Equipes**, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar um grupo de KPIs para um conjunto comum de indicadores (KPIs) que você usa para medir o desempenho de suas equipes.

  Nota: Suas equipes são definidas como **grupos de atribuição** na aplicação **Teams**.

- Adicione as KPIs ao grupo de KPI.
- Adicione grupos de atribuição ao grupo de KPI.

  Nota: Certifique-se de ter um gerente adicionado a cada grupo de atribuição. O gerente é aquele que gerencia diretamente o grupo de atribuição ou aquele que precisa de visibilidade sobre o grupo de atribuição.

Como gerente, você pode:

- Analisar as tendências de desempenho de suas equipes.
- Detalhe o desempenho de equipes, agentes ou casos.

Informações relacionadas

Configurando o Teams Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Teams usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode gerenciar suas equipes em um único local usando um exemplo.

Nosso funcionário de exemplo é o gerente da Central de atendimento ao cliente e gerencia 15 equipes. O gerente também é um gerente adicional da maioria das equipes e tem visibilidade sobre as operações, embora os agentes não se reportem diretamente a ele.

Para analisar com eficácia o desempenho de cada equipe em um único local, o gerente configura as **equipes** da seguinte forma:

1. Organiza as equipes em grupos chamados de grupos de atribuição. As equipes são diretamente subordinadas ao gerente ou o gerente pode ter visibilidade sobre o desempenho delas.
2. Cria um grupo de KPIs com um conjunto de indicadores mais importantes para medir o desempenho dos grupos de atribuição.
3. Adiciona todos os grupos de atribuição que usam o conjunto de KPIs ao grupo de KPIs.

Com essa configuração, o gerente pode analisar com eficácia o desempenho de suas equipes agrupadas por grupos de KPIs.

Os gerentes podem configurar e usar o Teams executando as seguintes etapas:

1. Criar um grupo de KPIs
2. Adicionar KPIs a esse grupo
3. Adicionar gerentes a grupos de atribuição
4. Adicionar grupos de atribuição ao grupo de KPI
5. Detalhar um KPI, agente ou incidente para analisar o desempenho

Obtenha uma visão geral de como você pode configurar o desempenho da equipe e como os agregados de KPI são calculados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Configurar desempenho da equipe

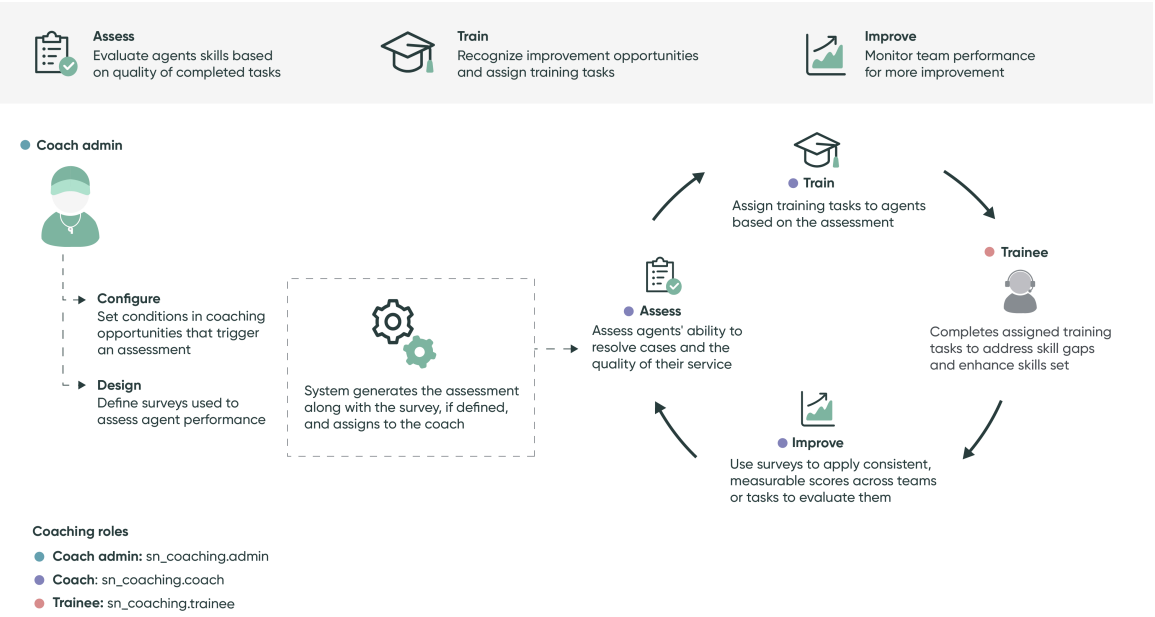
Obtenha uma visão geral de como você pode analisar o desempenho da equipe neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Analisar o desempenho da equipe

Para obter informações detalhadas sobre como configurar e usar o Teams, consulte equipes.

Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Saiba como você pode revisar e avaliar a qualidade das interações e tarefas concluídas. Aprimore o conjunto de habilidades de suas equipes atribuindo treinamento com base nas avaliações e adicione habilidades ao perfil quando elas forem treinadas.



Aqui está um exemplo de como o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente usa a Inteligência preditiva para recomendar habilidades para agentes:

Cenário para recomendação de habilidades usando inteligência preditiva

Etapa	Descrição	Exemplo
1.	Inteligência preditiva O associa os casos que foram encerrados usando habilidades semelhantes e agrupa as tarefas pelos agentes que as resolveram.	O Predictive Intelligence analisa a semelhança entre as tarefas que foram resolvidas usando o Firewall de habilidade.
2.	Quando os agentes resolvem casos, a aplicação Recomendação de habilidades armazena as associações de habilidades e agentes.	O agente A conclui uma tarefa que requer a habilidade Firewall, mas essa habilidade ainda não está no perfil de usuário do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário para recomendação de habilidades usando inteligência preditiva

Etapa	Descrição	Exemplo
3.	Os administradores do sistema definem o limite para as associações de habilidade e agente. Quando o limite é atingido, o aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda ao gerente do agente que a habilidade seja adicionada ao perfil de um agente.	O administrador do sistema define o limite em 10. Isso significa que os agentes precisam concluir pelo menos 10 tarefas que exigem uma habilidade específica antes que o mecanismo de inteligência preditiva possa recomendar essa habilidade específica para os agentes. O Agente A conclui 10 tarefas que exigiam a habilidade Firewall e, atualmente, o Agente A não tem a habilidade Firewall atribuída. O aplicativo de Recomendação de habilidade recomenda a habilidade Firewall para o Agente A ao gerente do agente.
4.	O gerente aprova e adiciona a habilidade ao perfil do agente.	O gerente do Agente A aprova a habilidade Firewall e adiciona essa habilidade ao perfil do Agente A.
5.	A atribuição de trabalho avançada (AWA) usa as novas habilidades que foram adicionadas ao perfil do agente, pesquisa tarefas que exigem essas habilidades e atribui os agentes para concluírem essas tarefas.	Quando uma tarefa requer a habilidade Firewall, o Agente A é automaticamente considerado para aquela atribuição de tarefa.
6.	Com o tempo, os algoritmos de aprendizado de máquina Inteligência preditiva descobrem quais habilidades foram atribuídas aos agentes para resolver os casos.	

O infográfico mostra como você pode usar a Inteligência preditiva para recomendar habilidades aos seus agentes.

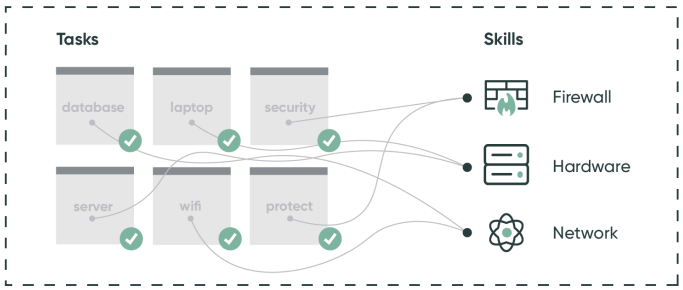
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

servicenow

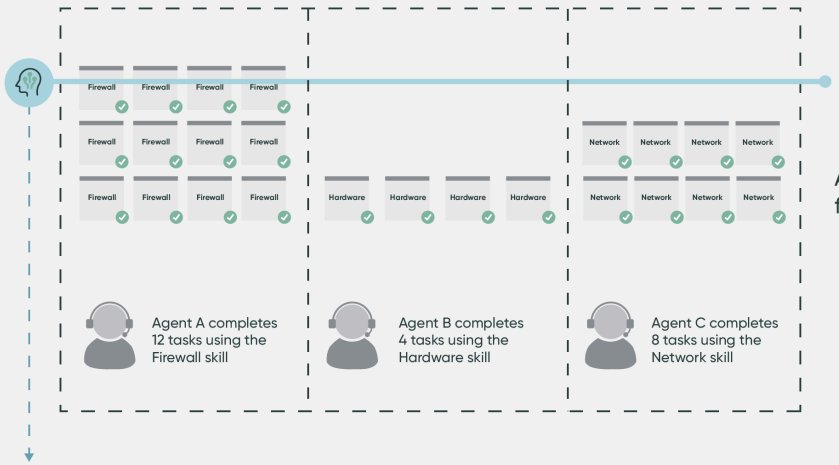
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

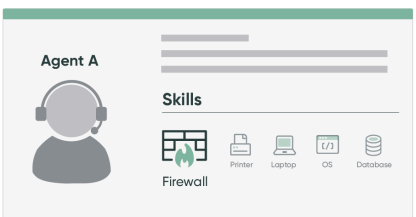
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como coach, você pode:

- Usar pesquisas para avaliar o desempenho da sua equipe.
- Reconhecer oportunidades de melhoria e atribuir tarefas de treinamento.
- Avalie a capacidade de um estagiário de resolver casos.
- Atribuir o treinamento com base nas avaliações.
- Adicionar habilidades ao perfil de um trainee que se baseia em uma recomendação de Inteligência preditiva.

Como trainee, você pode ser treinado para lidar com suas lacunas de habilidade.

Informações relacionadas

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Exemplo - Coaching usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Entenda como você pode avaliar o desempenho de seus agentes, identificar lacunas de habilidades e treiná-los para aprimorar seus conjuntos de habilidades com Coaching.

Por exemplo, ela gerencia as operações de Atendimento ao cliente de uma grande organização e tem 12 equipes subordinadas a ela. Cada equipe tem de 8 a 15 agentes. Ela também é adicionada como gerente a outras equipes para aumentar a visibilidade.

A apresentadora deseja um único local para:

- Monitorar as habilidades que cada equipe usa para resolver problemas
- Analisar métricas e monitorar avaliações de coaching pendentes e treinamento para as equipes
- Adicionar habilidades usadas para resolver problemas ou quando o Workbench de inteligência preditiva as recomendar.

Ela pode gerenciar todas essas ações fazendo o seguinte:

1. Definir condições que ativem o gatilho de oportunidades de coaching.
2. Avaliar as habilidades dos agentes e atribuir treinamento.
3. Adicione habilidades ao perfil do agente quando eles concluírem o treinamento ou usando as recomendações de Inteligência preditiva.

Obtenha uma visão geral sobre coaching, criação de avaliações, realização de pesquisas, atribuição de treinamento e adição de habilidades.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Visão geral sobre coaching

Obtenha uma visão geral de como você pode adicionar habilidades manualmente ou as recomendadas usando Inteligência preditiva e o aplicativo de Recomendação de habilidades.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Recomendação de habilidade

Para obter instruções detalhadas para usar Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, consulte Coaching.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Habilite Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente e defina as configurações para usar as aplicações Gestão de canais, Programação, Equipes e Coaching.

Ativação do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de capacidades, como aplicações de Gestão de canais, Programação, Coaching e Equipes no CSM Manager Workspace. O plug-in Otimização da força de trabalho para espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) ativa todos os outros plug-ins dependentes para habilitar os usuários para as aplicações Gestão de canais, Programação, Coaching e Equipes em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

O plug-in Otimização da força de trabalho para espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) está disponível com o pacote de assinatura do CSM Enterprise. Para obter acesso a todos os novos recursos disponíveis com o novo espaço configurável, ative o plug-in Otimização da força de trabalho para CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global**. Caso contrário, será exibido o seguinte erro: `A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.`

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa), incluindo funções do usuário, principais indicadores de desempenho (kpis), trabalhos agendados, propriedades e tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workforce Optimization for Customer Service

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário e gerentes adicionais.	pa_analyst
Administrador da Otimização da força de trabalho [sn_wfo.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_wfo.user
Gerente do CSM da Otimização da força de trabalho [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Administrador do CSM da Otimização da força de trabalho [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Configuração de Filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
Espaço para gerentes	Armazena configurações de filtro para todas as aplicações, como Canais, Programação e Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Programação	• Usuário [sys_user] • Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] • Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de Filtro

Nome do módulo	Tabelas do módulo/Exibição do banco de dados
	• Programar evento [sn_shift_planning_event] • Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Habilidade [cmn_skill] • Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membro do grupo [sys_user_grmember]
Canais	Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_groups]

Espaço para gerentes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	workspace_user
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão de aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriedades

Propriedades	Descrição
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	O limite máximo para o número de usuários que permite trocar eixos na matriz de habilidades. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 50

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Nome do indicador	Descrição
Total de casos em aberto	Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados por agentes. A contagem total é dividida em casos **Novos**, **Em aberto** e **Aguardando informações**.
Aguardando Itens de Trabalho	Contagem total de casos e interações que estão na fila para serem atribuídos a agentes.
Ajuda solicitada	Número de interações para as quais os agentes solicitaram ajuda.
Total de agentes	Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em agentes **disponíveis**, **em pausa**, **ausentes** e **off-line**.
Solicitações de licença	Solicitações feitas por agentes para tirar licença do trabalho.
Solicitações de Troca de Turno	Solicitações feitas por agentes para trocar de turno com outros agentes.
Casos em aberto	Gráficos que descrevem casos aguardando para serem trabalhados, apresentados por tipo de caso em aberto e idade.
Casos críticos em aberto	Número de casos críticos em aberto.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Número de casos resolvidos no primeiro contato	Número de casos resolvidos na primeira vez em que foi tratado.
Nº de casos não atualizados nos últimos 30 dias	Número de casos que não são atualizados há 30 dias.
Número de casos resolvidos reabertos	Número de casos reabertos porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Nº de casos escalonados em aberto	Número de casos que não são trabalhados e são escalados.

Trabalhos programados

Trabalho agendado	Descrição
[Espaço para gerentes de CSM] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[Espaço para gerentes de CSM] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Trabalho agendado	Descrição
[Espaço para gerentes de CSM] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Gestão de canais

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.user]	Concede acesso de leitura a relatórios de canal, exibição de canal e tabelas de relatório de fila.	awa_manager
Administrador do Gestão de canais [sn_channel_mgmt.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) relatórios de canal, visualização de canal e tabelas de relatório de fila.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Filtros interativos para relatórios

Nome do filtro interativo	Descrição	Tabela de Referência
Filtro de agente do Gestão de canais	Filtra relatórios com base em um agente.	[sys_user]
Filtro de grupo do Gestão de canais	Filtra relatórios com base em grupos.	[sys_user_group]
Filtro de filas do Gestão de canais	Filtra os relatórios com base em filas.	[awa_queue]
Filtro de canal de serviço do Gestão de canais	Filtra relatórios com base nos canais de serviço.	[awa_service_channel]

Relatórios para canais de serviço e filas

Nome de relatório	Descrição
Agentes disponíveis para receber itens de trabalho de caso	Número de agentes disponíveis para receber itens de trabalho de caso.
Itens de trabalho de interação atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de interação atribuídos em um determinado dia.
Itens de trabalho de interação abandonados	Número de tens de trabalho de interação abandonados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios para canais de serviço e filas

Nome de relatório	Descrição
Itens de trabalho de caso atribuídos hoje	Número de itens de trabalho de caso atribuídos em um determinado dia.
Pontuação média de índice de satisfação do cliente	Pontuação média de satisfação do cliente.
Itens de trabalho de caso resolvidos hoje	Número de itens de trabalho de caso resolvidos em um determinado dia.
Itens de trabalho de interação resolvidos hoje	Número de itens de trabalho de interação resolvidos em um determinado dia.
Tempo médio de manipulação para itens de trabalho de interação	Tempo médio para lidar com itens de trabalho de interação.
Agentes disponíveis para realizar itens de trabalho de interação	Número de agentes disponíveis para realizar itens de trabalho de interação.
Itens de trabalho de caso encerrados hoje	Número de itens de trabalho de caso encerrados em um determinado dia.

Relatórios para agentes

Nome de relatório	Descrição
Bate-papos ativos	Número de conversas de bate-papo em andamento.
Bate-papos concluídos hoje	Número de bate-papos concluídos em um determinado dia.
Rejeições de bate-papo hoje	Número de bate-papos rejeitados em um determinado dia.
Casos Ativos	Número de casos em andamento.
Casos resolvidos hoje	Número de casos resolvidos em um determinado dia.

Relatórios para Amazon Connect (Telefone)

Nome de relatório	Descrição
Chamadas ativas	Número de chamadas em andamento entre clientes e agentes.
Agentes Disponíveis	Número de agentes on-line.
Chamadas abandonadas	Número de chamadas que os agentes não puderam atender em um determinado dia.
Chamadas tratadas hoje	Número de chamadas atendidas pelos agentes em um determinado dia.
Tempo médio de espera	Tempo médio em minutos que os clientes precisaram esperar antes de falar com um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios para Amazon Connect (Telefone)

Nome de relatório	Descrição
Contatos no estado ACW	Número de chamadas de clientes nas quais o agente precisa realizar alguma ação após o término da chamada.
Idade mais antiga do contato	Chamada durante a qual o cliente teve que esperar mais tempo antes de falar com um agente.
Tempo médio de quantidade (segundos)	Tempo médio antes de o cliente desconectar a chamada depois de aguardar a resposta do agente.
Tempo médio de tratamento hoje	A duração média, do início ao fim, em que um contato está envolvido com um agente. Essa métrica inclui o tempo de conversa, o tempo de espera e o tempo gasto em Trabalho pós-contato (ACW).
Tempo médio de espera hoje	A duração média (segundos) que um contato permanece na fila antes de ser atendido por um agente.
Tempo máximo na fila hoje	O tempo mais longo que um contato espera na fila. Isso inclui todos os contatos adicionados à fila, mesmo aqueles que não se conectaram a um agente.
Tempo médio de retenção hoje	A duração média (segundos) que um contato passa em espera enquanto espera na fila.
Tempo médio de interação hoje	O tempo médio (segundos) em que os contatos estão ativamente engajados e interagindo com os agentes. Isso não inclui o tempo gasto aguardando na fila.
Duração média de encerramento hoje	A duração média (segundos) que os agentes passam no estado Trabalho pós-contato (ACW), dentro do intervalo de tempo especificado.

Trabalhos programados

Trabalho agendado	Descrição
[Gestão de canais] Redefinir substituição de capacidade temporária	Executa o trabalho a cada dois minutos para verificar a capacidade substituída inválida ou expirada e redefine para a capacidade do canal anterior.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Selecione para desabilitar a atualização automática de listas no Gestão de canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Selecione para desabilitar a atualização automática de listas no Gestão de canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática da lista de gerenciamento de canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Defina a frequência de atualização de dados nos indicadores de gerenciamento de canal. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Define o intervalo de atualização automática para os cartões no contêiner de visão geral do Gestão de canais. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Exibe o filtro interativo **do grupo de atribuição** nos canais. • **Tipo**: True or False • **Valor padrão**: True
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes	Duração em minutos da capacidade do canal substituída. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 12 horas

Nota: As propriedades do Gestão de canais não estão visíveis por padrão na tabela [sys_properties]. Para usar qualquer uma das propriedades de gerenciamento de canal, você deve adicionar a propriedade necessária à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Para obter mais informações, consulte Como adicionar uma propriedade do sistema .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programando

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar cronogramas e turnos.	Nenhum(a)
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou licença.	sn_shift_planning.user
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo de tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado do agente, como horas de entrada e saída. Se um agente fizer login mais cedo ou sair mais tarde, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_apartment	Armazena os tempos de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, logout ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão**: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos de adiantamento ou atraso um agente pode bater o ponto de entrada ou de saída no horário programado sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de tempo para um agente começar a trabalhar antes da hora de início programada. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 minutos
sn_shift_planning.adherence_threshold	Defina a porcentagem de um limite em adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Defina a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Tempo limite para o sistema aguardar e gerar eventos de ponto de saída automáticos quando os agentes se esquecerem de fazer o ponto de saída. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.display_shift_name	Defina esta propriedade como verdadeira para exibir o nome do turno. Se o valor for falso, o tipo de evento será exibido. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão**: verdadeiro **Nota:** Se você alterar o valor desta propriedade, as mudanças entrarão em vigor após 24 horas. Para exibir as mudanças imediatamente, execute o trabalho programado *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache*.

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Gatilho de evento de tempo de trabalho do agente	Presença do agente [awa_agent_presence]	Define os eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de cronogramas de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2h30 • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de ponto de saída (para cenários em que o evento de ponto de saída não é acionado)	Gera eventos de ponto de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem atingido o ponto de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados

Nome	Descrição
	Nota: Considere que os horários do turno de trabalho de um agente são das 8h às 17h e que o valor da propriedade *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* está definido como 60 minutos. O agente bate o ponto de entrada e não bate o ponto de saída, o trabalho agendado espera até as 18h (17h + 60 minutos) e, se não houver ponto de saída até as 18h, o sistema gerará um evento de ponto de saída com a hora de término do turno do agente.
Preencher resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos horários dos turnos de trabalho planejados e reais do agente do dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais	É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à última hora de saída.
[Aderência à programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados para todos os indicadores no Manager Workspace.

Definir a data de vencimento para aprovações de solicitações de licença e troca de turno: os administradores podem configurar a lógica de data de vencimento para os fluxos de aprovação de Solicitação de licença e Solicitação de troca de turno. O prazo da aprovação é definido como o número de dias até a data de início da solicitação. O padrão é definido como dois dias, o que significa que se a aprovação não for aprovada dois dias antes da data de início da solicitação, ela será rejeitada automaticamente. Para obter informações sobre como configurar fluxos, consulte Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer .

Previsão de demanda

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Casos atribuídos	Coleta dados para casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Interações de bate-papo criadas	Coleta dados para interações de bate-papo.

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de 15 minutos dos últimos três anos para todos os clientes zboot.

Fórmula de conversão de recurso

Nome	Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos
Recursos para suporte de vendas	`([FC: Interações de bate-papo criadas] * [FP: Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de vendas]`
Recursos para suporte de serviço	`([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho de caso - Suporte de serviço]) + ([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de serviço])`
Recursos para suporte técnico	`([FC: Casos atribuídos]*[FP: Tempo médio de trabalho de caso - Suporte técnico])+([FC: Interações de bate-papo criadas]*[FP: Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte técnico])`

Parâmetros de fórmula

Nome	Descrição
Suporte de serviço: tempo médio de trabalho de caso	Tempo médio em que um agente de suporte de serviço trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de serviço: tempo médio de trabalho de bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de serviço teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,25.
Suporte técnico: tempo médio de trabalho de caso	Tempo médio em que um agente de suporte técnico trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 1.
Suporte técnico: tempo médio de trabalho de bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte técnico teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de vendas: tempo médio de trabalho no bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de vendas teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre como configurar parâmetros de previsão, consulte Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

Propriedades de previsão

Nome	Descrição
sn_agent_forecast.forecast_interval	O menor intervalo (em minutos) no qual os dados históricos são coletados e as previsões são geradas. Os valores válidos são 15 e 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série temporal para intervalos de 15, 30 e 60 minutos no Manager Workspace.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série temporal para intervalo diário no Manager Workspace.

Funções para previsão de demanda

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user]	Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão.	

Tabelas para previsão de demanda

Tabela	Descrição
Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration]	Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos.
Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter]	Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula.
Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição.

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

- Suporte de vendas
- Suporte de serviço
- Suporte técnico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programar trabalhos para Previsão de demanda

Nome	Descrição
Coletar dados diários para definições de coleta de dados de previsão de demanda	É executado diariamente às 2h. Para qualquer tabela definida na configuração de definição de coleta de dados, ele conta o número de registros do dia anterior em intervalo de 15 minutos para cada grupo e o armazena no MetricBase. Os dados coletados em intervalos de 15 minutos também são agregados em intervalos diários e armazenados no MetricBase.
Previsão de recursos para o futuro	É executado diariamente às 3h. Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica de previsão do agente no MetricBase.
Criar casos e bate-papos para o dia anterior	Trabalho diário que cria casos de demonstração e bate-papos para o dia anterior.
Excluir dados de demonstração de caso	Exclui casos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.
Excluir dados de demonstração de interação	Exclui bate-papos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.

Trabalhos sob demanda para previsão de demanda

Coletar dados históricos para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Executado sob demanda Coleta dados históricos diariamente por intervalos de 15 minutos e agrega os dados em intervalos diários por 1098 dias (últimos três anos) e os armazena no MetricBase. Depois que o trabalho é executado, a coluna **Duração diária dos dados históricos** exibe o número de dias para os quais os dados históricos foram coletados para o intervalo diário. A coluna **Duração** exibe o número de dias para os quais os dados históricos foram coletados em intervalos de 15 minutos. Ambas as colunas estão associadas à tabela Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration].
Gerar dados de demonstração de previsão	Executado sob demanda Coleta dados para definições de coleta de dados dos últimos 90 dias. Executa recursos de previsão para trabalhos futuros para gerar previsões de volume e plano de pessoal para os próximos 30 dias. Ativa Criar casos e bate-papos para o trabalho do dia anterior para criar casos e bate-papos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Teams

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler dados de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**15
sn_team_perf.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:30

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Número de casos resolvidos no primeiro contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos de P1 resolvidos no primeiro contato	Número de casos P1 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P2 resolvidos no primeiro contato	Número de casos P2 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P3 resolvidos no primeiro contato	Número de casos de P3 resolvidos no primeiro contato.
Nº de casos de P4 resolvidos no primeiro contato	Número de casos de P4 resolvidos no primeiro contato.
MTTR para casos	Tempo médio para resolver os casos.
MTTR para casos de P1	Tempo médio para resolver os casos P1.
MTTR para casos de P2	Tempo médio para resolver casos P2.
MTTR para casos de P3	Tempo médio para resolver os casos P3.
MTTR para casos de P4	Tempo médio para resolver casos de P4.
Índice de satisfação do cliente para casos	Pontuação de satisfação do cliente para casos.
Índice de satisfação do cliente para casos de P1	Pontuação de satisfação do cliente para casos P1.
Índice de satisfação do cliente para casos de P2	Pontuação de satisfação do cliente para casos P2.
Índice de satisfação do cliente para casos de P3	Pontuação de satisfação do cliente para casos de P3.
Índice de satisfação do cliente para casos de P4	Pontuação de satisfação do cliente para casos de P4.
Número de casos encerrados	Número de casos encerrados.
Número de casos de P1 encerrados	Número de casos P1 encerrados.
Número de casos de P2 encerrados	Número de casos P2 encerrados.
Número de casos de P3 encerrados	Número de casos P3 encerrados.
Número de casos de P4 encerrados	Número de casos P4 encerrados;
Tempo médio de espera para bate-papos	Tempo médio de espera para bate-papos.
Número de bate-papos administrados	Número de bate-papos tratados.
Tempo médio de tratamento para bate-papos	Tempo médio de processamento de bate-papos.
Número de bate-papos abandonados	Número de bate-papos abandonados.
Número de casos de entrada	Número de casos de entrada.
Cumprimento da programação	Percentual de adesão à programação dos agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Conformidade de programação	Percentual de adesão à programação dos agentes.
Soma da duração do tempo trabalhado	Duração total de tempo trabalhado dos agentes.
Soma da duração do tempo planejado	Duração total planejada dos agentes.
Soma da duração do tempo não trabalhado	Duração total de tempo dos agentes não trabalhados.
Soma da duração do tempo não planejado disponível	Duração total dos agentes de tempo não planejado disponível.

Coaching

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessement_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam nos casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS.	ANS de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para índice de satisfação do cliente baixo	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em casos com pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Oportunidade de coaching para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Caso [sn_customerservice_case]
Processo de gestão de conhecimento: coaching sobre qualidade de artigos de conhecimento	Oportunidade de coaching para os agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Caso [sn_customerservice_case]
Oportunidade de coaching para TTR alto	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em um caso com tempo de resolução superior a 3 dias.	Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
Interação: oportunidade de coaching para tempo de manipulação	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam tiveram tempo de processamento de mais de 10 minutos em uma interação.	Interação [interação]

Nota: Você pode personalizar as oportunidades de coaching para índice de satisfação do cliente baixo, TTR alto, violação de ANS e tempo de processamento com base nas necessidades do negócio.

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade de caso	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação de caso. O coach avalia o agente usando essa pesquisa depois que o agente conclui uma interação de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o estagiário concluir a leitura do artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Excluir finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Coaching com aprendizado

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Esses campos são exibidos na validação de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Atta
sn_coaching.recommend_learning_deprecated	Os itens de curso recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_prop	Valor da propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_menu_script	Lista de scripts de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve Adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.
com.snc.process_flow.max_size_limit	Especifica o tamanho máximo permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	Nota: Ao sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com sua instância da ServiceNow, se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído em sua instância exceder o valor definido para essa propriedade, a sincronização apresentará falha.

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Recomendação de habilidades

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navegar até **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_unsupervised_skills	Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número de vezes que a Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para esse agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**: 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de casos semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simil
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para casos. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando o aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Trabalho agendado

Trabalho agendado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela.

Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

O Otimização da força de trabalho para ITSM tem propriedades para configurar o comportamento padrão do Agendador de trabalhos.

Propriedades

Insira *sys_properties.list* no navegador de filtros do Workspace e pesquise as propriedades do Agendador de trabalhos listadas abaixo.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_wfo_work_sched.csm_allowed_tables	Define a lista de tabelas que um administrador do Agendador de trabalhos (sn_wfo_work_sched.admin) pode usar para criar configurações para atribuições de trabalho no espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: sn_customerservice_case
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	IDs de sistema separados por vírgulas para categorias de evento que são exibidas no calendário do Agendador de trabalhos no espaço do gerente. **Tipo**: cadeia de caracteres
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Habilita a exibição de períodos de turno no Agendador de trabalhos do espaço de gerente do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Define quantos critérios de correspondência podem ser criados para cada regra de correspondência no Agendador de trabalhos quando as sugestões estão ativadas. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Define quais usuários são apresentados no Agendador de trabalhos quando as sugestões estão ativadas e o percentual de critérios de correspondência é superior ao valor indicado. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0

Separação de domínios em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Domain Separation é compatível com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. 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. Domain Separation em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente está configurado para ser aplicado a todos os recursos da aplicação. A separação de dados é configurada junto com a separação de lógica e processo.

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 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

O Domain Separation em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente não requer nenhuma instalação ou configuração.

Separação de domínios para Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Os itens de trabalho, como casos, interações e suas ações associadas, aparecem com base no domínio selecionado. Para obter informações sobre como as atribuições de trabalho são roteadas com base no domínio no Gestão de canais, consulte Separação de domínios e Advanced Work Assignment

As tabelas separadas por domínio do Gestão de canais são as seguintes:

- Relatórios do canal de serviço [m2m_awa_service_channel_report]
- Relatórios de fila [m2m_awa_queue_report]

Separação de domínios para Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Quando uma programação de agente é gerada e atribuída a um agente, a programação só está disponível no domínio ao qual o agente pertence.

As tabelas separadas por domínio para Programação são as seguintes:

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Separação de domínios para Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A tabela *sn_wfo_add_manager* é separada por domínio. Quando usuários são adicionados como gerentes adicionais, esses usuários só podem exibir usuários nesse domínio.

Separação de domínios para Recomendação de habilidade em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Tabelas separadas por domínio para Recomendação de habilidade

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios para Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Para obter informações sobre como o Domain Separation funciona no Coaching para Otimização da força de trabalho para ITSM, consulte Separação de domínios e Coaching .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Criar uma página principal do Espaço para gerentes

Crie uma página principal com base em seu requisito de negócio.

Antes de Iniciar

Crie relatórios e principais indicadores de desempenho necessários para configurar a página principal.

Função necessária: sn_mgr_workspace.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página principal exibe um conjunto de relatórios que são a exibição inicial do seu espaço. Você pode aprimorar a experiência da Otimização da força de trabalho personalizando a página principal para monitorar as métricas e tendências que mais importam para você. Use o Construtor de interface do usuário (IU) para adicionar componentes de visualização de dados para exibir widgets e relatórios que você deseja rastrear e monitorar. Para obter mais informações, consulte Criar páginas principais personalizadas para espaços .

Usando o Construtor de IU, você pode:

- Clone a página principal do CSM existente.

  Nota: O escopo da aplicação pode ser definido como CSM Workspace, CSM Manager Workspace ou Otimização da força de trabalho. A ação **Clonar página** não está disponível no escopo Global.

- Adicione ou edite contêineres na página.
- Adicione ou edite visualizações para cada contêiner.
- Edite o layout de uma página ou contêiner.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**.
2. Clique na **página principal do CSM**.
3. Clique em **Clonar página**.

   Nota: A ação **Clonar página** está disponível quando o escopo da aplicação é o espaço do CSM.

4. Preencha o formulário.

   As configurações nos campos **Layout** e **Slots secundários disponíveis** determinam como o conteúdo é renderizado na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos e layout da página principal

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua página principal.
Componente	O padrão do componente é sn-page e é somente leitura.
Ordem	A ordem da página principal. Se você tiver várias páginas principais, a ordem determinará a precedência da página principal. Páginas com um valor de ordem inferior têm precedência sobre páginas com um valor de ordem superior.
Ativo	Determina se a página principal está ativa. Habilite para que uma página principal seja exibida.
Títulos de Página Opcionais	Um título a ser exibido na página.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

5. Clique em **Atualizar** para salvar sua página principal.
6. Opcional: Configure permissões para que os usuários acessem a página principal.
   a. Clique na lista relacionada **Permissões do elemento da página de UX**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Selecione a função ou o grupo para que a página principal fique visível.
   d. Clique em **Enviar** para salvar suas permissões.
   Qualquer elemento de página (incluindo subelementos) pode ter uma restrição a um determinado conjunto de funções ou grupos. Se não houver permissões de elemento definidas em funções ou grupos, todos os usuários verão o elemento. Se houver algumas permissões de elemento definidas, um usuário precisará de apenas uma atribuição de função ou grupo para ver o elemento.
7. Configure um contêiner:
   a. Clique na lista relacionada **Elementos de página de UX**.
   b. Clique em **Novo contêiner** ou selecione um contêiner existente.
   c. Preencha o formulário.

Atributos e layout de contêiner

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu contêiner.
Componente	O padrão do componente é sn-page-container e é somente leitura.
Elemento primário	A página principal em que seu contêiner reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração de slot do elemento primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	A ordem em que a página é mostrada.
Borda	Habilite se quiser uma borda ao redor do contêiner.
Título de Contêiner Opcional	Um título a ser exibido no contêiner.
Tipo	Selecione um tipo de estilo para sua visualização.
Slots Secundários Disponíveis	Um estilo predefinido de slots secundários.
Layout	O layout das colunas na página.

8. Configurar um widget:
   a. Clique em **Nova visualização** ou selecione um widget existente.
   b. Preencha o formulário.

Atributos e layout de widget

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu widget.
Componente	O padrão do componente é sn-page-widget-visualization e é somente leitura.
Elemento primário	O contêiner em que o widget reside.
Slot	O posicionamento do componente na configuração de slot do elemento primário.
Ordem	A ordem em que o componente é mostrado.
Relatório	Selecione o relatório que você deseja renderizar: ◦ Pontuação única ◦ Tendência por ◦ Lista **Nota:** Escolha e preencha o **Relatório** ou **o Widget do PA**, mas você não pode exibir ambos.
Widget de PA	Selecione o widget do PA que você deseja renderizar: ◦ Pontuação única ◦ Série temporal **Nota:** Escolha e preencha o **Relatório** ou **o Widget do PA**, mas você não pode exibir ambos.
Rótulos de Widget Opcionais	Um rótulo a ser exibido no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Variante de Tamanho	Selecione o tamanho do widget. As opções incluem: ◦ Pequeno ◦ Médio(a) ◦ Grande ◦ Extra grande **Nota:** Nem todas as variantes de tamanho se aplicam a todos os widgets.
Borda	Marque se você deseja uma borda ao redor do widget.
Intervalo de atualização	Determina o número de minutos antes que um widget seja atualizado com novos dados. O intervalo começa quando um usuário sai de uma página principal e termina quando o usuário retorna à página principal. **Nota:** Não há atualização automática, mas um usuário pode clicar em um botão de atualização a qualquer momento.
Detalhes adicionais	Qualquer informação adicional a ser anotada sobre o widget.
SysID de visualização [Somente leitura]	ID designado para o widget.
Tipo de relatório [Somente leitura]	O tipo de relatório renderizado.

9. Clique em **Atualizar** ou **Enviar** para salvar as mudanças no elemento da página.
10. Clique em **Atualizar** para salvar as mudanças na página principal.

Definir a página inicial padrão

Você pode definir uma página principal padrão para exibir as informações mais relevantes para o seu negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mgr_workspace.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços**.
2. Clique em **Espaço para gerentes**.
3. Arraste e solte os indicadores ou contêineres do PA.
4. Defina o intervalo da taxa de atualização para os relatórios ou indicadores.
5. Na lista relacionada Páginas iniciais, defina o valor do campo **Pedido** da página inicial que você deseja definir como padrão para o mínimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** A página inicial com o valor mínimo do pedido é considerada a página inicial padrão.

6. Opcional: Verifique a atribuição da página principal padrão navegando até **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais**
   Certifique-se de que a página principal que você deseja definir como padrão tenha o valor mínimo **de Pedido**.

Definir a página principal aprimorada do Espaço para gerentes

Defina o Espaço para gerentes aprimorado como a página principal padrão para melhorar a experiência do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_cfg_ws.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Construtor de IU** > **Experiências**.
2. No campo de pesquisa, insira `Manager Workspace`.
3. Selecione **Espaço para gerentes**.
4. Na página Espaço para gerentes, na seção Página principal, selecione **Configurações** para o Painel do gerente.
   A página Configurações é exibida para o Painel do gerente.
5. Na página Configurações, no campo **Disponibilidade**, marque a caixa de seleção **Ativo**.

> **Nota:** Se for exibida uma mensagem sobre o escopo da aplicação, selecione **Editar no escopo original** para poder editar o registro.

6. No campo **Ordem**, insira o valor mínimo da página principal.

> **Nota:** Verifique se a página principal que você deseja definir como padrão tem o valor mínimo de Pedido.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultados
Você pode acessar o Espaço para gerentes aprimorado como a página principal padrão.

Propriedades do Espaço para gerentes

Modifique a configuração do Espaço para gerentes personalizando as propriedades do sistema para definir o limite do cartão de Alertas e o intervalo de atualização do widget.

Navegue até**Todos>Propriedades do sistema>Todas as propriedades**.

Como alternativa, em sua instância, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e exiba as propriedades do sistema.

Propriedades do sistema do espaço

Propriedade	Descrição
sn_csm_wfo_workspa.alerts_cards_limit	Habilite ou desabilite a criação de interação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema do espaço

Propriedade	Descrição
	para um usuário não correspondente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 15 • Local: **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades**.
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_long	Defina o período de inatividade (em dias) após o qual uma interação será encerrada se nenhum e-mail for recebido do cliente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 120 • Local: **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades**.
sn_csm_wfo_workspa.widget_refresh_interval_short	Defina o período de inatividade (em dias) após o qual uma interação será encerrada se nenhum e-mail for recebido do cliente. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 30 • Local: **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades**.

Tradução automática

Configuração de filtros do Espaço para gerentes

Configure filtros para aplicações de programação e coaching e use o filtro padrão para gestão de canais para refinar os resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba e analise dados em aplicações de programação e coaching com base nos filtros configurados. Você só pode usar os filtros padrão para gestão de canais e não pode configurar novos filtros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Configuração do espaço para gerentes** > **Configurações de Filtro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Nome	Descrição
Nome do filtro	Nome exclusivo para a configuração do filtro.
Tabela	Tabela para a qual o filtro está configurado. **Nota:** Você pode filtrar somente tabelas ou exibições de banco de dados específicas para cada módulo. Consulte Tabelas de configuração de filtro no Espaço para gerentes para obter uma lista de tabelas e exibições de banco de dados que você pode usar para cada aplicação.
Campo	Campo a ser filtrado.
Consulta de filtro	Consulta para restringir as opções de filtro.
Tipo	◦ **Opção:** campo de tipo de opção. ◦ **Referência:** campo de tipo de referência.
Ordem	Filtrar a ordem de exibição no Manager Workspace.
Módulo do espaço	Módulo do Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente que exibe a configuração do filtro.
Ativo	Habilita a configuração de filtro no Manager Workspace.
Macroponent	Componente sísmico definido por metadados.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de canais de serviço e filas

Você pode configurar canais de serviço, filas e principais indicadores de desempenho (KPIs) para encaminhar itens de trabalho automaticamente para os agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você, como administrador de canal, pode configurar canais de serviço e filas de itens de trabalho para que os gerentes possam exibir as métricas operacionais em tempo real do trabalho que está sendo realizado por suas equipes e os itens específicos em que suas equipes estão trabalhando em. Você também pode configurar intervalos de atualização em tempo real para as métricas e listas para que os gerentes possam sempre ver as informações mais recentes sobre suas equipes.

Configure filtros para refinar a pesquisa e exibir os resultados direcionados. Os filtros são persistentes em todas as páginas de gestão de canal na sessão. Para exibir uma lista dos filtros interativos padrão e os relatórios de KPI para canais, filas, agentes e grupos que você pode mapear para os filtros interativos, consulte Filtros interativos na seção Gestão de canais. Por padrão, o filtro de grupo de atribuição é aplicado a todas as listas e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

grupos que você gerencia. Você pode desabilitar filtros interativos usando a propriedade *sn_channel_mgmt.filter_config.enable*.

Adicionar canais de serviço e filas

Adicione canais de serviço e filas para encaminhar automaticamente os itens de trabalho recebidos para os agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um canal de serviço é um meio de atribuir um tipo específico de itens de trabalho aos agentes. Você pode modificar os canais de serviço existentes ou criar seu próprio canal de serviço personalizado.

Procedimento

1. Para criar um canal de serviço, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
   b. Clique em **Novo** e consulte Criar um canal de serviço para criar o canal de serviço.
   c. Clique em **Enviar**.
   O canal de serviço é criado.
2. Para criar uma fila, faça o seguinte:
   a. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Filas** ou selecione o canal de serviço e clique na guia **Filas**.
   b. Clique em **Novo** e consulte Criar uma fila de item de trabalho para criar a fila.
   A fila é criada no canal de serviço.

Criar regras de atribuição e grupos

Defina regras de atribuição de agentes e especifique grupos de agentes que estejam qualificados para receber atribuições de trabalho de estouro para uma fila.

Antes de Iniciar
Você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição antes de criar um canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Como criar um canal de serviço . Use o Advanced Work Assignment (AWA) para encaminhar itens de trabalho automaticamente para os agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades de um agente.

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um grupo de atribuição qualificado pode consistir em um ou mais grupos de agentes disponíveis para trabalhar em itens na fila.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Filas**.
2. Clique na fila para a qual você deseja definir uma regra de atribuição.
3. Na guia **Qualificação de atribuição**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Qualificação de atribuição

Campo	Definição
Regra de atribuição de agentes	Nome da regra que determina como os itens de trabalho devem ser atribuídos. Selecione uma regra de atribuição da lista.
Qualificado em	Período em segundos antes que AWA considere o próximo conjunto de agentes para atribuição.
Grupos	Grupos qualificados para atribuição. ◦ Clique no ícone de cadeado (🔓) para desbloqueá-lo e selecione os grupos de agentes no grupo de atribuição qualificada. ◦ Clique no ícone (🔒) para bloqueá-lo.

5. Clique em **Enviar** para criar o qualificado ou **Atualizar** se estiver modificando um grupo de atribuições qualificado.
   A tabela Filas [awa_queues] é atualizada com o grupo de atribuição qualificado.

Nota: Para um novo canal de serviço, você deve primeiro criar uma nova regra de atribuição e então criar um canal de serviço .

Configurar KPIs para canais de serviço

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) em canais de serviço para suas equipes para rastrear o trabalho contínuo e o desempenho em tempo real das equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione os relatórios de gestão de canal que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente ou crie um novo relatório de KPIs que seja mais importante para você. Principais indicadores de desempenho ajudam os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes, a equipe e o desempenho individual.
- Detalhar todas as filas e monitorar casos, interações e tarefas em andamento.
- Entrar e apoiar os agentes para obter itens de trabalho solicitados por ajuda usando o sussurro de bate-papo ou adicionar notas de trabalho a uma tarefa.
- Refinar os dados no painel usando o filtro interativo do Grupo de atribuição sem modificar os relatórios. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos .

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de cinco segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedade ou optar por não atualizar automaticamente usando a *sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* propriedade. Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado na *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema. Você também pode atualizar manualmente clicando no ícone Atualizar ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual deseja adicionar KPIs.
3. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

   Nota: Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

4. Selecione e adicione os relatórios do Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

   Nota: Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. Opcional: Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Criar um relatório de pontuação única .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique em **Gestão de canais Filtro de grupos**.

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de grupos do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
   Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro interativo de campo de referência .

   h. Clique em **Enviar**.

   i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
- Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com suas necessidades comerciais.

Resultados

Os KPIs são adicionados ao canal de serviço e aparecem na página Canais. Os primeiros cinco KPIs com o número de ordem mais baixo aparecem nos cartões de canal de serviço.

Configurar KPIs para filas

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) para filas para que você possa rastrear o trabalho de entrada por categoria em um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Procedimento

1. Para adicionar KPIs a uma fila, siga um destes procedimentos.

Para	Faça isto
Adicionar de um canal de serviço	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canal de serviço**. **b.** Selecione um canal de serviço. **c.** Clique na guia **Fila**. **d.** Selecione uma fila.
Adicionar de uma fila	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Filas**. **b.** Selecione uma fila.

2. Na guia **Relatórios**, clique em **Editar**.

> **Nota:** Você deve adicionar a Lista relacionada a relatórios se não vir a guia **Relatórios**.

3. Adicione os relatórios do Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

> **Nota:** Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço que mais importa para você.

4. Clique em **Salvar**.

5. Opcional: Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

b. Preencha os detalhes.
Para obter mais informações, consulte Criar um relatório de pontuação única .

c. Clique em **Salvar**.
O relatório de KPI é criado.

d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

e. Clique em **Gestão de canais Filtro de filas**.

f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
Aparece a página Referência de filtro interativo - Filtro de filas do Gestão de canais.

g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro interativo de campo de referência .

h. Clique em **Enviar**.

i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado à fila.

Resultados
Os principais indicadores de desempenho são adicionados à fila e aparecem na guia **Todas as filas** na página Canais. Por padrão, as pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de cinco segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a propriedade sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds.

Configurar KPIs para agentes

Configure os principais indicadores de desempenho (KPIs) em canais de serviço para seus agentes, para que seja possível rastrear o trabalho contínuo dos agentes e o desempenho em tempo real.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione indicadores-chave de desempenho aos canais para ajudar os gerentes a realizar as seguintes ações:

- Analisar o desempenho em tempo real dos agentes trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais e filas.
- Acompanhar o progresso em relação aos KPIs e analise os agentes e o desempenho individual.

As pontuações de KPI são atualizadas automaticamente em um intervalo de 30 segundos. No entanto, você pode modificar o intervalo de atualização adicionando a *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriedade. Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado na *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedade do sistema. Você também pode atualizar manualmente clicando no ícone Atualizar ( ).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Clique no canal de serviço ao qual você deseja adicionar KPIs.
3. Clique na lista relacionada Relatórios de agentes.
4. Adicione os relatórios para agentes no Gestão de canais que são configurados por padrão com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

   Nota: Revise a definição do relatório e adicione os filtros correspondentes aplicáveis ao canal de serviço mais importante para você.

5. Clique em **Salvar**.
6. Opcional: Para criar um relatório de KPI que se aplique explicitamente às suas equipes, faça o seguinte:

   a. Navegar até **Relatórios** > **Criar novo**.

   b. Preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte Criar um relatório de pontuação única .

   c. Clique em **Salvar**.
   O relatório de KPI é criado.

   d. Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.

   e. Clique em **Filtro de agente do Gestão de canais**.

   f. Selecione a lista relacionada Referências de filtro interativo e clique em **Novo**.
   A página Referência de filtro interativo - Filtro de agente do Gestão de canais é exibida.

   g. Selecione o nome da tabela e o nome do campo do relatório de KPI.
   Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro interativo de campo de referência .

   h. Clique em **Enviar**.

   i. Repita as etapas 1 a 4 para cada relatório de KPI a ser adicionado ao canal de serviço.

   - Os relatórios de KPI são adicionados com um **Pedido** sendo mostrado como 100, 200 e assim por diante. Você também pode mudar a ordem de um relatório de KPI durante a seleção.
   - Por padrão, o nome do relatório é considerado o **Nome**. No entanto, você pode alterar o nome de exibição de acordo com as necessidades de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados
Os KPIs configurados no canal de serviço aparecem na seção Trabalho atual da página Visão geral do agente. Para obter mais informações, consulte Acompanhar e analisar o desempenho dos agentes.

Configure listas de supervisor para canais de serviço

Configure listas de supervisor em um canal de serviço para exibir a lista de itens de trabalho ativos em canais de serviço e filas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

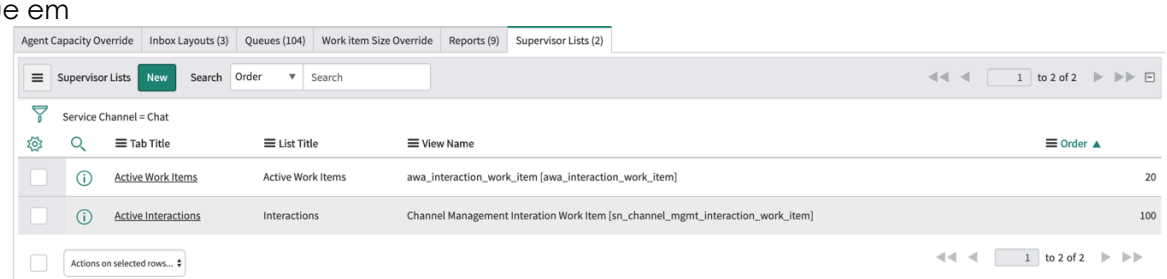
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma exibição de banco de dados que define junções de tabela é usada para gerar relatórios para uma lista de supervisor. Por exemplo, você pode criar uma exibição de banco de dados que pode associar a tabela Caso às tabelas Interação e Métrica. Ao usar esta exibição de banco de dados e criar uma lista de supervisor para relatar os itens de trabalho ativos, você pode incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas. Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados .

Nota: Você pode configurar três listas de supervisor para cada canal de serviço. As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Gestão de canais** > **Canais de Serviço**.
2. Selecione o canal de serviço ao qual deseja adicionar uma lista de supervisores.
3. Clique na guia **Listas de supervisor**.

   Nota: Você deve adicionar a lista relacionada Relatórios se não vir a guia **Listas de supervisor**.

4. Clique em **Nova**.



5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Listas de supervisor

Campo	Descrição
Título da lista	Nome de exibição da lista.
Título da guia	Título da guia que aparece no espaço do gerente.
Canal de serviço	Canal de serviço no qual a lista aparece.
Nome de exibição	Exibição de banco de dados para o canal de serviço.
Ordem	Número que exibe a ordem.

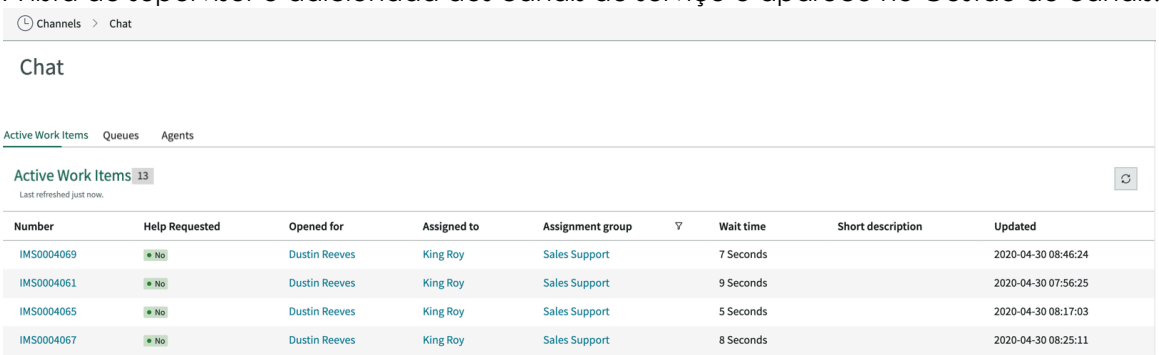
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: As três primeiras listas com o menor número de pedido aparecem no Gestão de canais.

6. Clique em **Enviar**.

Resultados
A lista de supervisor é adicionada aos canais de serviço e aparece no Gestão de canais.



Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação

Use pontos de extensão com script para configurar a ordem de classificação das colunas nas listas Todos os agentes e Todas as filas do Gestão de canais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* e crie uma implementação para configurar o mecanismo de classificação das listas Todos os agentes e Todas as filas no Gestão de canais. Você pode criar várias implementações; no entanto, a implementação com o menor número de ordem é executada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **Criar implementação** nos links relacionados para criar seu script de ponto de extensão do mecanismo de classificação.
5. Adicione ou modifique as colunas e as direções de classificação na seção `vardata`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultados
O mecanismo de classificação é aplicado às colunas definidas nas listas Todas as filas e Todos os agentes no Gestão de canais.

Example:
A coluna Estado de presença com **ASC** como direção de classificação no script de extensão exibe os registros de estado de presença em ordem crescente na lista Todos os agentes. Para obter mais informações, consulte Acompanhar e analisar o desempenho dos agentes.

Configurar colunas na lista Todos os agentes

Use pontos de extensão com script para configurar as colunas na lista Todos os agentes do Gestão de canais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.AgentListColumns* para modificar a implementação atual e configurar as colunas da lista Todos os agentes no Gestão de canais.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **AgentListColumnsOOBImpl** na lista relacionada para configurar as colunas para Todos os agentes.
5. Adicione ou modifique as colunas na seção `getColumns`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
    */
    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
        var rows = {};
        var columns = {};

        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'AgentListColumns'
```

6. Clique em **Atualizar**.

Configurar colunas na lista Todas as filas

Use pontos de extensão com script para configurar as colunas na lista Todas as filas do Gestão de canais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.QueueListColumns* para modificar a implementação atual para configurar as colunas da lista Todas as filas no Gestão de canais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **QueueListColumnsOOBImpl** na lista relacionada para configurar as colunas para Todos os agentes.
5. Adicione ou modifique as colunas na seção `getColumns`.

Example

```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each queue
    */

    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
        var rows = {};
        var columns = {};
        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'QueueListColumns'
```

6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programar um relatório diário

Gere e distribua um relatório programado diário que resuma o desempenho de trabalho do agente por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_channel_mgmt.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O trabalho agendado *Send Daily Agents Report* executa o evento *sn_channel_mgmt.agents_report*, que aciona a notificação *Daily Agents Report*. Em seguida, a notificação *Daily Agents Report* executa um script de e-mail *daily_agents_reports* para enviar um e-mail a todos os gerentes. Para mudar o relatório existente, modifique o script de e-mail *daily_agents_reports*.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e clique em **Enviar relatório diário de agentes**.
   O formulário de script programado *Send Daily Agents Report* é exibido.
3. Clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. No campo **Executar**, a opção **Diariamente** deve estar selecionada.
   O script, por padrão, envia o relatório de resumo de trabalho dos agentes diariamente para os gerentes.
6. Selecione o **Fuso horário**.
7. Clique em **Atualizar** para atualizar o trabalho agendado ou **em Executar agora** para executar o script programado imediatamente.

Resultados
Todos os gerentes e gerentes adicionais das equipes recebem uma notificação por e-mail que resume o desempenho de seus agentes.

Configuração da Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie eventos usando o calendário da equipe. Crie diferentes tipos de categorias de evento. Use pontos de extensão com script para personalizar os tipos de evento.

Configurar categorias de evento para o Manager Workspace

Adicione uma categoria de evento. Crie ou atualize configurações de campo para eventos. Você também pode especificar se uma categoria de evento deve ser excluída quando a cobertura do turno para os agentes é calculada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

- Trabalho
- Reunião
- Treinamento
- Folga
- Pausa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

Nota: Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.

```
{
            "create": {                 //Creates an event type form
                "attendees": {          //Adds the Attendees field
                "mandatory": true,      //Sets this field as mandatory
                "readOnly": false,      //Sets this field as read-only
                "allowAllUsers": false //Allows you to only add users
managed by the logged-in user; to add any user, set this value to true
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the
form
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field
that displays on the form
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of
the table referenced by the field
                    "field": "name", //Any field from the selected
table whose display values must be shown in the custom field
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            },
            "edit": {                    //Edit an event type form
                "attendees": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift",
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                    "field": "name",
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            }
        }
```

6. Clique em **Enviar**.

Criar tipos de evento para exibi-los no calendário da equipe

Crie vários eventos da mesma categoria e adicione-os ao calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo de formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o tipo de evento.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade. Por exemplo, digamos que você participe de um evento de trabalho durante quatro horas por dia. Você marcou essa janela de tempo como um tempo livre e como um tipo de evento de reunião. Se o tempo de folga tiver uma ordem de prioridade mais alta, o aplicativo excluirá esse tipo de evento da cobertura.
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.
Ativo	Opção que, quando habilitada, exibe o tipo de evento no calendário.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.

4. Clique em **Enviar**.

Nota: Depois que um tipo de evento é atribuído a um turno, esse tipo de evento não pode ser excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão e a conformidade de seus agentes e, assim, poder melhorar a eficiência operacional de sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho agendado sem ser considerado como não aderente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Cumprimento da programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de propriedades de adesão à programação

Campo	Descrição
Habilitar adesão à programação	Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes aos cronogramas.
Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos)	Hora que você pode definir para check-in antecipado. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente bater o ponto de entrada às 7h, o tempo limite permitirá flexibilidade e o agente não será considerado um agente não aderente.
Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem que você pode definir para um limite de adesão. Os agentes que não se qualificam para estar acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.
Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite mínimo que você pode definir para flexibilidade da conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. O valor padrão é 80%.
Limite máximo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Porcentagem de limite máximo que você pode definir para flexibilidade da conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes fora de conformidade. O valor padrão é 120%.
Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos)	Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.

3. Clique em **Salvar**.

Informações relacionadas

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Modificar fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de adesão e conformidade com a programação usando pontos de extensão com script para que você possa personalizá-los para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o ponto de extensão *`sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`* e crie uma implementação para configurar as fórmulas. Você pode criar várias implementações. No entanto, a implementação com o número de ordem mais baixo é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquise `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
5. Modifique as fórmulas para calcular a adesão e a conformidade da programação nos métodos `getAdherencePercentage` e `getConformancePercentage`.

```
var ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultados

Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão *sn_shift_planning.EventManager*.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código do aplicativo. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Pontos de extensão para tipos de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
sn_shift_planning.EventManager	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, para implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada Implementações:

Scripts de extensão para criar eventos

Categoria	Script de extensão
Reunião	*AgentScheduleMeetingEventManager*
Pausa	*AgentScheduleBreakEventManager*
Treinamento	*AgentScheduleTrainingEventManager*
Folga	*AgentScheduleTimeOffEventManager*
Trabalho	*AgentScheduleWorkEventManager*

Informações relacionadas

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Sincronizar calendário da equipe com Microsoft Outlook

Gerentes e agentes podem sincronizar seus calendários e eventos com Microsoft Outlook.

Como um usuário com função de administrador, você pode habilitar este recurso instalando o Microsoft Spoke do Exchange Online. Consulte Configurar . .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Certifique-se de conceder as seguintes permissões da Graph API para sincronizar Microsoft Outlook com o calendário da equipe.

Permissões da Graph API

Permissão	Tipo
Calendars.ReadWrite	Delegado
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegado
Calendars.ReadWrite	Aplicação

Depois de instalar Microsoft o Exchange Online Spoke, defina a propriedade do sistema *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* como `verdadeira` na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Adicione os IDs de e-mail que você deseja sincronizar na tabela Usuário [sys_user].

Configurando o Teams Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Organize suas equipes em grupos de atribuições e crie relatórios para esses grupos, para que você possa obter visibilidade sobre o desempenho da equipe.

Como administrador, você pode configurar KPIs, bem como KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você faz o detalhamento ativo dos KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI Casos encerrados tem Casos P1, Casos P2 como KPIs secundários.

Crie grupos de KPI para monitorar o desempenho da equipe

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_team_perf.team_performance_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os KPIs associados aos grupos de designação de KPI são planejados para coletar dados diariamente. Os KPIs devem ter o seguinte detalhamento do indicador:

- Grupos de atribuição
- Atribuído a

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Workforce Optimization for Customer Service** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPIs.
   d. No menu **Tipo**, selecione **Equipes**.
   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

      Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs. Para obter mais informações sobre KPIs e como os agregados são calculados, consulte o vídeo de visão geral na seção exemplo do Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.
   a. Na lista relacionada de **KPIs**, clique em **Novo**.
   b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.
   c. Clique em **Enviar**.
3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPI somente a um tipo de KPI.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

   a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.
   b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.
   c. Clique em **Salvar**.

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Atribua um ou mais gerentes a cada grupo de atribuição de KPI para que eles possam obter visibilidade do grupo e monitorar o desempenho da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wfo_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar um usuário com um grupo de atribuição primário selecionando o grupo no registro usuário .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes adicionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. No campo **Gerente**, selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Analise as tendências de desempenho de suas equipes.

Configuração do Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral do Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campo.

Campo de formulário de propriedade do sistema

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} em que <name> é o nome do indicador que você deseja exibir na guia Visão geral do Coaching e <sys id> é o identificador de registros exclusivo (sys_id) do indicador. Exemplo: ◦ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ◦ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para resolução de casos. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades para que os agentes resolvam casos em aberto semelhantes. Você também pode encontrar padrões de como as habilidades são usadas para resolução de casos e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

Antes de Iniciar

Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_sre.admin

Procedimento

1. Configure as propriedades para a aplicação Skill Recommendation.
2. Execute os modelos de definição de solução, como *`Recommend similar skills for cases`* ou *`Recommend skills from similar cases`* para treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o trabalho agendado *`Start skill prediction`* todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho agendado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente à 1h em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

   Nota: As habilidades recomendadas começarão a aparecer quando o número de registros na tabela [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Usar pontos de extensão para previsão de habilidade

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Observe que o ponto de extensão de recomendação de habilidade está incluído com o plug-in de recomendação de habilidade (com.snc.sre).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Crie uma nova implementação de recomendação de habilidade ou modifique uma existente.
   - Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
   - Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada Implementações, selecione uma classe.
4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista do Coaching com aprendizado na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Clique em Registro **da lista de aprendizado**.
3. Na categoria de lista de UX, clique em **Novo**.
4. Insira os seguintes valores de campo.

Campo do formulário da lista de aprendizado

Campo	Valor
Título	Insira o nome da categoria de lista.
Descrição	Insira uma descrição resumida sobre a categoria de lista.
Ordem	Insira um valor para definir a posição da categoria de lista na lista atual.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a categoria de lista visível.

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Insira os seguintes valores de campo.

Campo de formulário de listas de UX

Campo	Valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.
Configuração	Selecione **Lista de aprendizado**.
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a tabela.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Como integrar o Coaching com aprendizado aos sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros

Conecte sua instância da ServiceNow a sites de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado em seu repositório.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativação do espaço configurável da Otimização da força de trabalho para CS.

Função necessária: learning_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicativos para integrar sites de aprendizado de terceiros

A ativação do plug-in Coaching com aprendizado (sn_coach_lrn) habilita as seguintes aplicações da ServiceNow Store:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais
- Spoke do Cornerstone
- Spoke do Pluralsight
- Spoke do Udemy

Procedimento

1. Crie a origem de integração de todos os seus sistemas de terceiros.

   Nota: As integrações a Cornerstone, Pluralsight e Udemy estão disponíveis por padrão.

   a. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Fonte**
   b. Clique em **Nova**.
   c. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   e. Na lista relacionada Serviços de integração que aparece, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. No formulário, preencha os campos:

Campo de formulário de serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Este campo é habilitado somente quando um serviço de extração programado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicação	Aplicação que inclui o registro do serviço de integração.
Fonte	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração programada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Configuração definida para enviar por push um registro se o último envio por push falhar. **Nota:** Este campo aparece somente quando um serviço de push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

g. Clique em **Enviar**.

2. Integre sua instância da ServiceNow às suas contas de origem de aprendizado de terceiros.

Para integrar a essa origem de aprendizado de terceiros	Faça o seguinte
Conta Pluralsight Skills	Use uma chave de API para autenticar as solicitações da ServiceNow. Siga as etapas em Configurar o spoke Pluralsight para realizar a integração.
Aplicação Cornerstone	Registre uma aplicação OAuth no Cornerstone e autentique solicitações da ServiceNow. Siga as etapas em Configurar o spoke Cornerstone para realizar a integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para integrar a essa origem de aprendizado de terceiros	Faça o seguinte
Aplicação Udemy	**Nota:** Você deve configurar os campos manualmente como logotipos e reatribuições de curso na tabela de configuração do sistema de aprendizado.

Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para sua instância da ServiceNow usando uma chamada de API. Para executar essa chamada de API com sucesso, você deve fazer os seguintes procedimentos:

a. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.

b. Para cada uma das seguintes propriedades, defina o valor como **1638400**:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Para obter mais informações sobre esses propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema Coaching com aprendizado.

3. Ative fluxos de programação para integrar o conteúdo de aprendizado de terceiros.

a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**

b. Na seção **Fluxos**, selecione cada um dos fluxos a seguir e clique em **Ativar**:

- Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone
- Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight
- Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy

c. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**

d. Selecione cada uma das origens de aprendizado de terceiros e defina o campo **Ativo** como **verdadeiro**.

Os fluxos de programação são executados automaticamente de forma programada para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros em sua instância da ServiceNow.

4. Depois de configurar as origens de integração de terceiros, você pode atualizar todo o conteúdo de terceiros ou sincronizar serviços novos e atualizados em sua instância ServiceNow.

- Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade *full_pull* como **verdadeiro**.

  Nota: Recomendamos que você atualize periodicamente todo o conteúdo.

- Para sincronizar serviços novos e atualizados, defina a propriedade *full_pull* como **false**.

a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

b. Clique em **Executar trabalho**.

A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cursos de aprendizado de terceiros

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	◦ Cursos ◦ Atividade do usuário
Cornerstone	◦ Usuários ◦ Cursos ◦ Atividade do usuário
Pluralsight	◦ Cursos ◦ Progresso do curso como porcentagem

O que Fazer Depois

Como adicionar cursos externos ao Coaching com Learning

Origens de integração do conteúdo externo

Quando você integra o Coaching com Learning a sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros, o registro de origem dos aplicativos Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy é criado automaticamente no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o aplicativo Cornerstone OnDemand. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do aplicativo Cornerstone OnDemand. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos na instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a instância da ServiceNow. • **url_prefix**: prefixo de link direto para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • **pull_offset_hours**: o tempo, em horas, calculado a partir da última execução bem-sucedida para que a próxima sincronização ocorra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Cornerstone Ondemand

Campo	Descrição
	Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços interagem com o aplicativo Cornerstone Ondemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado. • **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand. • **Sincronizar usuários**: mapeia usuários do sistema Cornerstone OnDemand a usuários do sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. **Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a ServiceNow. • **Atividade do usuário**: extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand na ServiceNow.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Pluralsight

Campo	Descrição
	5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Pluralsight para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow. • **Cursos**: extrai os cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow. • **Progresso do curso**: extrai o progresso dos cursos de aprendizado do Pluralsight para a ServiceNow.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Udemy. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Udemy para a ServiceNow. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso dos cursos de aprendizado e os cursos de aprendizado atualizados são extraídos do Udemy para a instância da ServiceNow. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Os serviços de integração interagem com o aplicativo Udemy para extrair cursos de aprendizado para a ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração do Udemy

Campo	Descrição
	• Extrair cursos: extrai os cursos de aprendizado da Udemy para a ServiceNow. • Extrair atividade do usuário: extrai detalhes da atividade do usuário nos cursos de aprendizado do Udemy para a ServiceNow.

Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Configure os dados que você deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e ajuste os ajustes manuais usando a Previsão de demanda.

Configure a coleta de dados para prever a demanda por recursos

Defina os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de pessoal.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Para mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .

Nota:

- Quando você altera os parâmetros de previsão ou a fórmula de conversão de recursos, os novos valores das previsões de recursos não serão refletidos no calendário da equipe até que o trabalho agendado **Prever recursos para o futuro** seja executado. Seu administrador pode executar o trabalho agendado sob demanda para exibir as mudanças no calendário da equipe.
- Depois que o trabalho **de coleta de dados históricos** é executado para definições de coleta de dados específicas, a coluna **São dados históricos coletados** na tabela Configurações de previsão [sn_agent_forecast_configuration] é definida como **verdadeira**. Portanto, a coleta de dados históricos não será executada mesmo se você adicionar dados para as datas anteriores do back-end. Os dados históricos são armazenados por 1098 dias para previsões definidas em intervalos diários. Depois de três anos, os dados históricos são limpos e não podem ser salvos.

Função necessária: sn_agent_forecast.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workforce Optimization for Customer Service** > **Previsão de demanda**.
2. Defina os dados que você deseja coletar para que os agentes de previsão resolvam casos.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte a tabela Configuração de previsão Programação para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração da previsão de coleta.
Tipo	O tipo de definição de coleta de dados é definido como **Coleção** por padrão e coleta dados usando um trabalho agendado.
Tabela	Tabela que é usada para coletar dados. Na lista, escolha uma das seguintes opções: ▪ Para coletar dados para casos de previsão, selecione **Casos**. ▪ Para coletar dados para prever interações, selecione **Interações**.
Condição	Condições que você pode definir para capturar os dados de que precisa.
Campo de data	Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro.

d. Clique em **Enviar**.

e. Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para obter informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Criar um índice de tabela .

3. Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de agentes por hora em um dia.

a. Clique em **Parâmetros de fórmula**.

b. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.

c. Siga um destes procedimentos:

- Se você precisar adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, no campo **Valor**, insira o valor.
- Se você quiser usar a API do cartão de pontuação da Análise de desempenho ou uma API personalizada, clique em **Avançado** e adicione o script.

Os parâmetros de previsão Tempo médio de trabalho de caso e Tempo médio de trabalho de bate-papo fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte Parâmetros de previsão em Programação.

d. Clique em **Enviar**.

4. Configure a fórmula de conversão de recursos.

a. Clique em **Fórmula de conversão de recurso**.

b. Clique em **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Instruções
Nome	Nome para a configuração da previsão de recursos.
Tipo	O tipo está definido como **Fórmula de conversão de recursos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Instruções
Fórmula	Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa. Na seção Links relacionados, faça o seguinte: ▪ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**. ▪ Clique em Procurar parâmetro de previsão, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar**. **Nota:** **FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão.

d. Clique em **Enviar**.

5. Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recursos.
Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.

a. Clique em **Configurações de previsão do grupo**.

b. Clique em **Novo** e faça o seguinte:

- No campo **Grupo de atribuição**, clique no ícone de pesquisa e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
- No campo **Configuração de previsão**, clique no ícone de pesquisa e selecione uma **Fórmula de conversão de recursos**.

O que Fazer Depois

Execute o trabalho agendado do *`Collect historical data for demand forecast data collection definitions`*. Para obter mais informações, consulte Programar trabalhos para previsão de demanda.

Informações relacionadas

Usar Previsão de demanda

Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização da série temporal em intervalos de 15, 30 e 60 minutos e intervalo diário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_csm_wfo_workspa.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja criar os dados de previsão. A data de início é sempre a data atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos a serem previstos. Os períodos a serem previstos são representados em dias ou horas. Por exemplo, se a duração do período for 1 dia e o período a ser previsto for 30 dias, a data de término será 30 dias, incluindo o dia atual.
Para intervalos de 15, 30 e 60 minutos, os gerentes podem gerar previsões de até 28 dias.
Para o intervalo diário, os gerentes podem gerar previsões de até 365 dias.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados da previsão são exibidos com os dados históricos para que o usuário possa comparar os padrões dos dados históricos com a previsão. Os dados históricos de 14 dias antes da data atual serão exibidos com previsões de intervalos de 15, 30 e 60 minutos. Os dados históricos de quatro semanas até a data anterior serão exibidos com previsões de intervalos diários. Você pode personalizar e configurar os dados históricos a serem exibidos usando as *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart* propriedades do sistema*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* e. .

A previsão publicada é refletida no calendário da equipe somente quando o trabalho **Prever recursos para o futuro** é executado.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal. Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique no ícone de engrenagem ( ).
6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. No campo **Duração do período**, insira a duração do período a ser previsto.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. No campo **Intervalo**, selecione intervalos de 15, 30 e 60 minutos ou o valor de Intervalo diário do período a ser previsto.
   e. Clique em **Atualizar**.
   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.
   A previsão é calculada usando o algoritmo e os parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.

Quando você	Em seguida, a previsão
Cancelar a publicação de uma previsão	Torne-se inativo.
Visualizar um parâmetro de previsão inativo	Exibe o intervalo de datas para o qual o parâmetro de previsão estava ativo.
Visualizar uma previsão ativa	Exibe os dados da série de tempo para o período de tempo futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Publique os parâmetros de previsão.
   a. Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   b. Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

> **Nota:** Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

Quando o parâmetro de previsão é publicado:

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
- Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

O que Fazer Depois

Criar um ajuste manual para uma previsão

Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_agent_forecast.admin e sn_csm_wfo_workspa.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes podem fazer ajustes manuais nas previsões para intervalos de 15, 30 e 60 minutos e intervalos diários. Os gerentes podem gerar previsões com ajustes manuais no intervalo diário e podem exibir os ajustes em um nível mais granular para o mesmo período em intervalos de 15, 30 e 60 minutos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no ícone Ajustes manuais ( ).
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no sinal de mais (+).
   b. Preencha os seguintes campos.

Campo de formulário de ajuste manual

Nome do campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o ajuste manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
Data e hora de Início	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado.
Data e hora de término	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar.
Unidade de ajuste	Unidade para o ajuste manual. Valores disponíveis: ▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará um aumento de 15% na contagem de casos em relação aos dados de previsão. ▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará 15 casos a mais do que os dados de previsão.
Valor de ajuste	O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem um volume (por exemplo: Casos/Bate-papos) de 2 antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e ao O valor total é exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34.

c. Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

7. Publique o ajuste manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

b. Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

Nota:

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

Migrar para a previsão de 15 minutos

Migre para a previsão de demanda de 15 minutos que permite que os gerentes exibam a previsão de pessoal de agente em intervalos de 15 minutos no calendário da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão Tokyo, a previsão de 15 minutos é o recurso de previsão padrão. Os clientes existentes podem migrar da previsão de 60 minutos para a previsão de 15 minutos usando o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Defina o valor da propriedade do sistema *sn_agent_forecast.forecast_interval* como `15`.
   a. Defina o escopo da aplicação como Previsão de agentes usando o seletor de aplicações.
   b. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e depois abra a propriedade *sn_agent_forecast.forecast_interval*.
   c. No campo **Valor**, insira `15`.
   d. Clique em **Atualizar**.
2. Desative as definições de dados de demonstração existentes.
   a. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho** > **Previsão de demanda** > **Definições de coleta de dados**.
   b. Defina o valor **Ativo** das definições de demonstração de **Casos atribuídos** e **Interação de bate-papo criada** como **falso**.
3. Crie novas definições de coleta de dados, parâmetros de fórmula e configuração de previsão de grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configure a coleta de dados para prever a demanda por recursos.

4. Execute o trabalho *Collect historical data* sob demanda para coletar dados históricos em intervalos de 15 minutos.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Pesquise *Collect historical data* e selecione-o.
   c. Clique em **Executar Agora**.
5. Execute o trabalho agendado *Forecast resources for future* para a previsão de pessoal que pode ser exibida no calendário da equipe.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Pesquise *Forecast resources for future* e selecione-o.
   c. Clique em **Executar Agora**.

Configuração do Agendador de trabalhos em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Personalize um cartão existente do Agendador de trabalhos com base em sua necessidade. Também é possível criar uma configuração de trabalho e um cartão do Agendador de trabalhos do zero e associá-los para que os gerentes possam visualizar os cartões em sua fila de trabalho.

Como personalizar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU

Personalize os componentes do cartão do Agendador de trabalhos, por exemplo, adicionar um campo extra ou alterar a cor ou a ordem de um campo, para exibi-los na fila Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É possível duplicar uma variante de item de trabalho existente, como um incidente, problema e solicitação de mudança e personalizá-la com base em suas necessidades.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalhos**.
5. No painel esquerdo, vá para a seção **Conteúdo** e navegue até **Corpo (Flexível)** > **Fila de trabalho (Flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (Flexível)** > **Janela de visualização 1**.
8. No painel direito, selecione o ícone ( ) ao lado de um cartão, por exemplo, **Incidente padrão**, que você deseja configurar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para duplicar a variante selecionada, no painel esquerdo, na seção **Variantes**, passe o mouse sobre a variante que deseja duplicar, selecione o ícone (⋮) e selecione **Duplicar**.
10. Passe o mouse sobre a variante que você duplicou, selecione o ícone (⋮) e selecione **Editar condições**.
11. No campo **Ordem**, defina a ordem conforme o valor mais baixo para que essa variante seja exibida no espaço de trabalho do gerente.

    Dica: Você só pode exibir uma variante para um tipo de item de trabalho.

12. Clique em **Salvar**.
13. Personalize a variante que você criou usando qualquer uma das tarefas ou etapas listadas em Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU.

Example:

Para configurar isso no cartão do Agendador de trabalhos	Consultar
Adicionar campos	Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos e consulte as etapas de Criar o script de página **Transformar workItem em cardProps**.
Adicionar um avatar	Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Como criar uma página no Construtor de IU

Como definir uma configuração de trabalho

Crie uma configuração de trabalho para um item de trabalho. Adicione filtros que exibam informações importantes para o gerente analisar. Essa configuração de trabalho determinará como os itens de trabalho serão exibidos no calendário do Agendador de trabalhos no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wfo_work_sched.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Configurações de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da configuração de trabalho.
Tabela	Tabela para a qual você deseja criar a configuração de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A tabela de casos está disponível por padrão para criar configurações de trabalho.
Campo de descrição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para descrever o item de trabalho.
Atribuído ao campo	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um agente ao item de trabalho.
Campo grupo de atribuição	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para atribuir um grupo ao item de trabalho.
Campo data de início	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de início do item de trabalho.
Campo de data de término	O campo da tabela selecionada que você deseja usar para exibir a data de término do item de trabalho.
Cor padrão	A cor preferencial para exibir o cartão do item de trabalho no espaço de trabalho do gerente.
Rota do aplicativo de UX	A rota em que o layout do cartão é definido para esse tipo de item de trabalho. A rota é exibida no Construtor de IU na lista de experiências. Essa rota do aplicativo de UX determina o layout do cartão do item de trabalho. Por padrão, ele é definido como **Cartão padrão** e exibe os seguintes campos: ◦ Campo de descrição ◦ Atribuído ao campo ◦ Campo grupo de atribuição ◦ Campo data de início ◦ Campo de data de término Se você precisar de campos adicionais, adicione-os no campo **Campos extras**. Para obter informações sobre como definir um layout de cartão, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU .
Ordem	A ordem de exibição do item de trabalho.
Campos extras	**Importante:** Se você precisar incluir campos adicionais na tabela selecionada que deseja exibir no cartão de item de trabalho no espaço de trabalho do gerente, adicione-os nesse campo.
Regra de correspondência	Selecione uma regra de correspondência para a configuração de trabalho.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um filtro de configuração de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada **Filtros de configuração de trabalho**, clique em **Novo**.

b. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o filtro.

c. Clique com o botão direito e salve o formulário para adicionar a tabela selecionada.

d. Adicione as condições desejadas para o filtro de configuração de trabalho.
Para obter informações sobre como adicionar condições, consulte Construtor de condições .

e. Selecione **Atualizar**.

Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Next Experience Construtor de IU

Crie um cartão do Agendador de trabalhos e adicione os componentes que você deseja exibir com base em suas necessidades na aplicação Agendador de trabalhos no espaço de trabalho do gerente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista **Minhas experiências**, selecione **Manager Workspace**.
3. Selecione o ícone Páginas.
4. No menu **Página**, selecione **Agendador de trabalhos**.
5. No painel esquerdo, vá para a seção **Conteúdo** e navegue até **Corpo (Flexível)** > **Fila de trabalho (Flexível)** > **Barra lateral**.
6. No painel direito, selecione o ícone ( ) na subpágina **Padrão dos cartões de item de trabalho**.
7. No painel esquerdo, selecione **Corpo (Flexível)** > **Janela de visualização 1**.
8. No painel direito, selecione **+Adicionar** e insira um nome para o cartão.
O campo **Caminho** será preenchido automaticamente.
9. Selecione **Criar**.
Um novo cartão será criado.

> **Importante:** Depois de criar o cartão do Agendador de trabalhos, você deve selecionar o nome desse cartão no campo **Rota do aplicativo de UX** na configuração de trabalho que você criou. Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho .

10. Selecione **Concluído**.
Siga as etapas indicadas nos tópicos abaixo, na sequência informada, para personalizar o Agendador de trabalhos.

Informações relacionadas

Como criar uma página no Construtor de IU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar um parâmetro de estado do cliente para o Agendador de trabalhos

Inclua valores personalizados de parâmetro de estado do cliente para adicionar propriedades aos componentes do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Selecione o ícone de Estado do cliente ( ).
2. Na seção Parâmetros de estado do cliente, clique em **+Adicionar**.
3. Crie um parâmetro de estado do cliente.
   a. No campo **Nome**, insira *cardProps*.
   b. No menu **Tipo**, selecione *JSON*.
   c. No campo **Valor inicial**, selecione **Editar**.
   d. Na tela pop-up **Valor inicial**, insira o seguinte código:

```
{
    "tagline": {},
    "heading": {},
    "dropdowns": [],
    "content": [],
    "assignedTo": null,
    "aria": {}
  }
```

   e. Selecione **Aplicar**.

   Esta é uma demonstração de como criar os parâmetros de estado do cliente. Como criar parâmetros de estado do cliente

O que Fazer Depois
Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Como criar e vincular um parâmetro de estado do cliente a um componente

Como criar scripts de página do Agendador de trabalhos

Adicione scripts de página personalizados ao Agendador de trabalhos para que você possa atualizar o estado do cliente por meio de eventos ou atualizar o objeto transform workItem para propriedades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione os scripts de página *Handle card clicked* e *Handle card action clicked* para manipular os eventos que são gerados ao clicar no cartão e suas ações.

Adicione o script de página *Transform workItem to cardProps* para transformar o objeto *workItem* da fila de trabalho em propriedades para os componentes do cartão.

Nota: Se você personalizou um cartão do Agendador de trabalhos , siga as etapas abaixo para adicionar scripts de cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o ícone Client scripts ( ).
2. Crie o script de página *Handle card clicked*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *Handle card clicked*.
   c. Na seção **Inclusões de script**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Crie o script de página *Handle card action clicked*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *Handle card action clicked*.
   c. Na seção **Inclusões de script**, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Crie o script de página **Transform workItem to cardProps** e anexe o script include *WorkSchedulerUIBCardUtils*.
   a. Na seção **Scripts de página**, clique em **+Adicionar**.
   b. No campo **Nome do script**, insira *Transform workItem to cardProp*.
   c. No editor de scripts, adicione o seguinte script:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
    const {workItem} = api.context.props;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    const {mappingFields, recordFields} = workItem;
    const cardUtils =
imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
    const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not
defined>');
    const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
        ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
        : [];
    // Fields for getContent() and getAria()
    const contentFields = [{
        name: 'assigned_to',
        label: await helpers.translate('Assigned to')
    },
    {
        name: 'assignment_group',
        label: await helpers.translate('Assignment group')
    },
    {
        name: 'start_date',
        label: await helpers.translate('Start date')
    },
    {
        name: 'end_date',
        label: await helpers.translate('End date')
    }];
    // Create cardProps
    const cardProps = {};
    cardProps.tagline = {
        label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
    };
    cardProps.heading = {
        label: mappingFields.description ?
mappingFields.description.displayValue : fallbackValueLabel
    };
    cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
        ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon:
'ellipsis-v-outline'}]
        : [];
    cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers,
contentFields, workItem, null, null, true);
    cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields,
workItem, null, true);
    cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
    api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Para personalizar a exibição dos campos, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como criar scripts de página do Agendador de trabalhos.
Como criar scripts de página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Como definir a propriedade workItem na configuração de página do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Como definir e vincular client scripts aos componentes

Como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalhos

Adicione a propriedade *workItem* à configuração de páginas do Agendador de trabalhos para receber o objeto *workItem* fornecido pela fila de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Configuração**.
2. Na seção **Propriedades**, selecione **Editar**.
3. Na janela pop-up **Editar propriedades**, selecione **+Adicionar**.
4. No campo **Nome da propriedade**, insira *workItem*.
5. No menu **Tipo**, selecione *JSON*.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Salvar**.
   A propriedade *workItem* será criada.
8. Passe o mouse sobre a propriedade *workItem* e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos ( ).
9. No campo *workItem*, digite *@state.workItem*.
10. Clique em **Salvar**.

    Esta é uma demonstração de como definir a propriedade workItem na configuração de páginas do Agendador de trabalhos. Como definir a propriedade do item de trabalho na configuração de páginas do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

Adicione os mapeamentos de evento necessários para as interações de cartão e para a transformação de propriedades do cartão às configurações de páginas do Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Configuração de páginas**, selecione a guia **Eventos**.
2. Anexe *Transform workItem to cardProps* ao evento **Página pronta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.

b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione *Transform workItem to cardProps*.

c. Selecione **Adicionar**.

3. Anexe *Transform workItem to cardProps* ao evento **Página pronta**.

a. No menu **Página pronta**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.

b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione *Transform workItem to cardProps*.

c. Selecione **Adicionar**.

4. Anexe *Transform workItem to cardProps* ao evento **Propriedade da página alterada**.

a. No menu **Propriedade da página alterada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.

b. Na tela pop-up, acesse a seção Scripts e selecione *Transform workItem to cardProps*.

c. Selecione **Adicionar**.

5. Anexe os eventos *CARD_CLICKED* e *CARD_CLICKED (Work item cards)*.
A tela pop-up **Criar um evento** será exibida.

Para anexar	Faça o seguinte
O evento *CARD_CLICKED*	**a.** Na seção **Eventos expedidos**, selecione **+Adicionar**. **b.** No campo **Rótulo do evento**, insira *CARD_CLICKED*. **c.** No menu **Manipulador de eventos primário de destino**, selecione *CARD_CLICKED (Work item cards)* **d.** Clique em **Adicionar**.
O evento *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)*	**a.** Na seção **Eventos expedidos**, selecione **+Adicionar**. **b.** No campo **Rótulo do evento**, insira *CARD_ACTION_CLICKED*. **c.** No menu **Manipulador de eventos primário de destino**, selecione *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)* **d.** Clique em **Adicionar**.

Esta é uma demonstração de como definir os mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos. Como definir mapeamentos de evento do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Eventos do Construtor de IU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

Apresente informações em um formato intuitivo usando o componente Contêiner de base do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner de base do cartão**.
3. Na guia **Configuração**, defina as propriedades de interação e aria.
   - No menu **Interação**, selecione *`Click`*.
   - Na seção Acessibilidade, selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos
   - Na lista **Propriedades ARIA**, selecione *`@state.cardProps.aria`*.
4. Selecione a guia **Eventos**.
5. No menu **Cartão clicado**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.
   A tela pop-up de visualização do manipulador de eventos será exibida.
6. Na seção **Scripts**, selecione *`Handle card clicked`*.
7. Selecione **Adicionar**.
8. Selecione **Salvar**.

   Esta é uma demonstração de como configurar os componentes de contêiner no Agendador de trabalhos. Como configurar componentes de contêiner do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois
Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Componentes de contêiner do Construtor de IU

Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

Personalize o componente de título do Agendador de trabalhos para exibir o título com base em suas necessidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, selecione **+Adicionar componente**.
2. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Cabeçalho de base do cartão**.
   O contêiner selecionado será exibido no painel direito.
3. Configure o componente de cabeçalho.
   a. Na guia **Configuração**, passe o mouse sobre a seção **Menus suspensos** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .
   b. Em **Menus suspensos**, selecione *`@state.cardProps.dropdowns`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Passe o mouse sobre a seção **Título** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos.

d. No menu **Título**, selecione *@state.cardProps.heading*.

e. Passe o mouse sobre a seção **Slogan** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos.

4. Adicione **Manipular ação de cartão clicada** ao evento **Ação de cabeçalho do cartão clicada**.

a. Selecione a guia **Eventos**.

b. Na seção **Ação do cabeçalho do cartão clicada**, selecione **+Adicionar um novo manipulador de eventos**.

c. No menu **Slogan**, selecione *@state.cardProps.tagline*.

d. Na tela pop-up **Visualização do manipulador de eventos**, na seção **Scripts**, selecione **Manipular ação de cartão clicada**.

e. Clique em **Adicionar**.

5. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um título de cartão do Agendador de trabalhos. Como configurar um componente de título de cartão do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Componentes de título do Construtor de IU

Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

Adicione os campos do item de trabalho de exibição *Label value stacked* no cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, navegue até **Corpo (Flexível)** > **Contêiner da base do cartão (Flex)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, selecione **Valor de rótulo empilhado**.
5. No painel direito, selecione a guia **Configuração** e defina o tamanho, o alinhamento e os itens.

a. No menu Alinhamento, selecione *Horizontal-equal*.

b. No menu Tamanho, selecione **Pequeno**.

c. Passe o mouse sobre **Itens** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No menu **Itens**, insira *`@state.cardProps.content`*.

e. No campo **Largura mínima do item**, insira `75 px`.

f. Habilite as opções **Quebra automática de texto** e **Truncado**.

g. Clique em **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos. Como configurar um componente de tipo de exibição de um cartão do Agendador de trabalhos

O que Fazer Depois

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Informações relacionadas

Gerenciar o estilo visual das experiências do Construtor de IU

Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Use o componente *`Container`* para adicionar um avatar e o nome de usuário do responsável pelo item de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Na seção **Conteúdo**, navegue até **Corpo (Flexível)** > **Contêiner da base do cartão (Flex)** > **Cabeçalho de base do cartão**.
2. Clique com o botão direito em **Cabeçalho de base do cartão** e selecione **Adicionar componente após**.
3. Na tela pop-up, selecione o componente **Valor de rótulo empilhado**.
4. No painel esquerdo, clique com o botão direito em **Valor de rótulo empilhado** e selecione **Adicionar componente após**.
5. Configure o componente.

   a. Na tela pop-up **Componentes**, selecione **Contêiner**.

   b. Na guia **Configuração**, siga estas etapas:

   i. Selecione o ícone Editar visibilidade do componente ( ).

   ii. Passe o mouse sobre o campo **Ocultar componente** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos .

   iii. No campo **Ocultar componente**, insira `!@state.cardProps.assignedTo`

   iv. No menu **Direção**, selecione **Linha**.

   v. Na guia **Estilos**, no campo **Alinhar itens**, selecione o ícone central.

   vi. Selecione **Save** (Salvar).

6. Para adicionar o componente de Avatar, selecione **Contêiner (Flexível)** > **+Adicionar componente**.
7. Selecione **+Adicionar componente**
   A tela pop-up Componentes será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Como adicionar o componente de Avatar	Na guia Configurar, defina o tamanho, o nome de usuário e a dica de ferramenta. **a.** No menu **Tamanho**, selecione **Médio**. **b.** Passe o mouse sobre o menu **Nome de usuário** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos. **c.** No menu **Nome de usuário**, digite **!@state.cardProps.assignedTo**. **d.** Passe o mouse sobre o menu **Texto de dica de ferramenta** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos. **e.** No menu **Texto de dica de ferramenta**, digite **!@state.cardProps.assignedTo**.
Como adicionar o componente Valor de rótulo com guias	Na guia Configurar, defina o tamanho e os itens. **a.** No menu **Tamanho**, selecione **Pequeno**. **b.** Passe o mouse sobre o campo **Itens** e selecione o ícone de vinculação de dados dinâmicos. **c.** No campo Itens, insira `[{value: @state.cardProps.assignedTo}]` **d.** Selecione **Salvar**.

Esta é uma demonstração de como configurar um componente de avatar para Agendador de trabalhos Como configurar um componente de avatar do Agendador de trabalhos

Como associar um cartão do Agendador de trabalhos à configuração de trabalho

Associe o cartão do Agendador de trabalhos que você criou à configuração de trabalho para exibir o cartão na barra lateral do Agendador de trabalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Configuração do trabalho**.
2. Selecione a configuração de trabalho que você deseja associar ao cartão do agendador de trabalhos.
3. No campo **Rota do aplicativo de UX**, selecione o nome do cartão do Agendador de trabalhos.
4. Selecione **Atualizar**.
   O cartão de configuração de trabalho será exibido no Agendador de trabalhos do espaço de trabalho do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como definir uma configuração de trabalho, consulte Como definir uma configuração de trabalho .

Para obter informações sobre como criar o cartão do Agendador de trabalhos, consulte Como criar um cartão do Agendador de trabalhos usando o Construtor de IU .

Como criar pontos de extensão do Agendador de trabalhos

Crie pontos de extensão para personalizar sua implementação no Agendador de trabalhos. Por exemplo, se você quiser que os membros da equipe trabalhem em uma tarefa no local, você pode configurar o local dos membros da sua equipe para os itens de trabalho atribuídos a eles para que eles possam acessar as tarefas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve definir o escopo do aplicativo como Agendador de trabalhos (sn_wfo_work_sched).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ponto de extensão *WorkItemSkillsRecommendationManager* está disponível por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Abra o ponto de extensão *sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager*.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação**.
4. Defina as funções com base em suas necessidades para personalizar sua implementação.

Informações relacionadas

Como registrar inclusões de script personalizadas nos pontos de extensão com script

Como usar o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Melhore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando capacidades de gestão de canais, programação inteligente, estrutura de equipe e atualização de pontuações únicas em tempo real. Monitore conversas de bate-papo e ajude os agentes nos casos. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

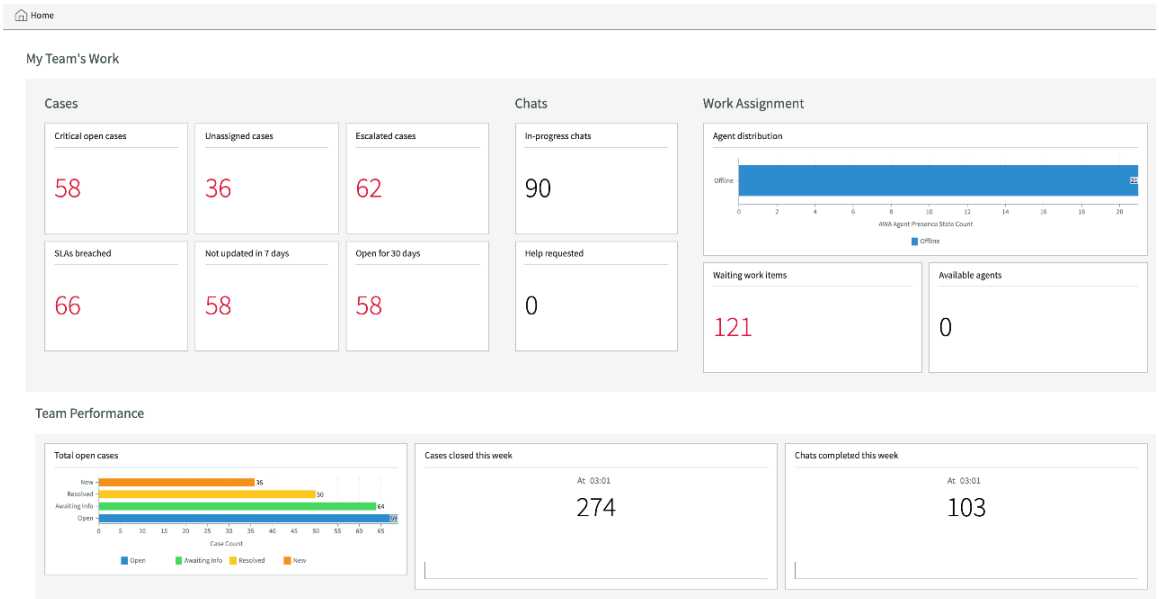
Página principal do espaço para gerentes legado Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia inicial



Usuário final e funções

Objetivos e funções do usuário

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Analise os casos em que sua equipe está trabalhando ou os casos que ainda não foram atribuídos. • Monitore casos com ANS que foram violados, escalados ou que não estão abertos há 30 dias. • Rastreie o trabalho, os bate-papos e as atribuições de trabalho da equipe para analisar o desempenho de toda a organização.	sn_mgr_workspace.manager

Caso de uso

Monitore o trabalho do seu agente ao começar o dia, exiba os relatórios que precisam de sua atenção e navegue até os casos sobre os quais você deseja agir.

Indicadores

Casos encerrados

Número de casos encerrados.

Bate-papos concluídos

Número de bate-papos concluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

Grupo de atribuição.

Visualizações de dados

KPIs da guia inicial

Título	Tipo	Descrição
Casos em aberto por estado	Pontuação única	Número de casos em aberto com base no estado, como novo, em espera, na fila, trabalho em andamento e aceitação pendente.
Casos críticos em aberto	Pontuação única	Casos de prioridade máxima.
Casos não atribuídos	Pontuação única	Casos não atribuídos a agentes.
Casos escalonados	Pontuação única	Casos que são escalonados para outros agentes.
ANS violado	Pontuação única	Casos que violaram o acordo de nível de serviço da sua empresa.
Casos em aberto não atualizados por 7 dias	Pontuação única	Casos que não foram atualizados nos últimos 7 dias.
Casos em aberto com mais de 30 dias	Pontuação única	Casos que estão em estado aberto nos últimos 30 dias.
Bate-papos em andamento	Pontuação única	Número de bate-papos em andamento com agentes
Interações solicitadas de ajuda	Pontuação única	Número de itens de trabalho que solicitaram ajuda do gerente
Distribuição de agente por estado de presença	Barra horizontal	Status atual dos agentes distribuídos em atribuições de trabalho (Disponível, Almoço e Off-line).
Aguardando itens de trabalho	Pontuação única	Número de itens de trabalho no estado de espera.
Agentes disponíveis	Pontuação única	Número de agentes disponíveis.
Total de casos em aberto	Barra horizontal	Número de casos categorizados por estado, como novos, resolvidos, aguardando informações e casos em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente página principal do espaço para gerentes

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Guia inicial

Página principal do Espaço para gerentes

Usuário final e funções

Objetivos e funções do usuário

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Agir em alertas de solicitação de ajuda, tarefas de treinamento atrasadas e solicitações de licença da equipe. • Analise as métricas de satisfação do cliente (índice de satisfação do cliente) para avaliar o desempenho da sua equipe. • Monitore os casos em andamento e os volumes de interação para verificar o acompanhamento eficaz do andamento. • Avalie a disponibilidade, a produtividade e as principais habilidades dos agentes para otimizar a alocação de recursos e oferecer suporte ao treinamento direcionado.	sn_mgr_workspace.manager

Caso de uso

Monitore o trabalho do seu agente no início do dia, atue em alertas urgentes, avalie as principais áreas de desempenho, revise as tarefas em andamento e avalie o desempenho de cada agente.

Visualizações de dados

KPIs da guia inicial

Título	Tipo	Descrição
Ajuda solicitada	Cartão de alerta	Notificações de assistência necessária.
Aprendizados atrasados	Cartão de alerta	Itens de treinamento atrasados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPIs da guia inicial

Título	Tipo	Descrição
Solicitações de licença	Cartão de alerta	Solicitações de folga dos agentes.
Solicitações de troca de turno	Cartão de alerta	Solicitações de troca de turno por agentes.
Índice de satisfação do cliente (última hora)	Medidor	Pontuação de satisfação do cliente.
Nível de serviço de interação (última hora)	Pontuação única	Cumprimento do tempo de resposta de destino.
Tempo médio de espera (última hora)	Pontuação única	Tempo médio que os clientes aguardam por uma resposta.
Volume por canal	Linha	Análise da carga de trabalho em diferentes canais de comunicação.
Status de trabalho de hoje	Donut	Status atual de tarefas e responsabilidades.
Casos P1 em aberto	Lista de tabela	Lista de casos de alta prioridade que requerem atenção imediata.
Status de presença do agente	Donut	Disponibilidade atual de agentes.
Utilização média do agente	Barra	Com que eficácia o tempo dos agentes está sendo usado.
Principais habilidades em 24 horas	Barra	Destaques das habilidades do agente sob demanda.
Desempenho da equipe	Lista de apresentação	Avaliação da eficácia do agente individual usando métricas importantes, como adesão e índice de satisfação do cliente.

Tradução automática

Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Gestão de canais para acompanhar o desempenho em tempo real do trabalho realizado pelos membros da sua equipe por meio de exibições de canais e filas. Você também pode detalhar casos e bate-papos específicos e colaborar com os membros da sua equipe para obter melhores resultados.

Como usar o Gestão de canais no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Encaminhe itens de trabalho para grupos atribuídos usando canais. Use o roteamento baseado em habilidades para garantir que o trabalho certo vá para o agente certo. Analise o desempenho em tempo real enquanto sua equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais. Ao ver escalações, você pode ajudar os agentes a resolver problemas sem que o solicitante saiba.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitore o trabalho em andamento e rastreie o desempenho dos agentes de suas equipes de relatório direto e das equipes que você gerencia adicionalmente. Os itens de trabalho são alocados a agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você.

Analise o desempenho em tempo real enquanto sua equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais nas seções a seguir.

- A seção **Visão geral** exibe os principais indicadores de desempenho (KPIs) mais importantes para cada um dos canais de serviço na forma de cartões. Os KPIs aparecem de acordo com a ordem de configuração nos canais de serviço. As pontuações de KPI são informações em tempo real e atualizadas automaticamente em um intervalo regular de 5 segundos ou conforme configurado na *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema. Além disso, os cartões do canal de serviço são atualizados automaticamente em 2 minutos, conforme configurado na *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema. Você também pode atualizar manualmente clicando no ícone Atualizar ( ).
- **O grupo de atribuição** refina os relatórios em todas as páginas de canais e filas de acordo com os grupos selecionados. Filtro interativo com base na configuração do grupo de atribuição. Você pode selecionar o grupo de atribuição no qual deseja refinar os dados diretamente no painel. Você pode desabilitar o filtro interativo **do Grupo de atribuição** usando a *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* propriedade do sistema.
- A guia **Trabalho em fila** exibe as interações de trabalho ativas que estão sendo realizadas em cada canal de serviço e filas.
- A guia **Todas as filas** exibe a lista de itens de trabalho do roteamento baseado em fila. Você pode detalhar filas específicas e ver as interações ativas, itens de trabalho e agentes. Rastreie o desempenho em tempo real de suas equipes usando os principais relatórios de indicadores de desempenho em canais de serviço e filas. Responda às solicitações de suporte recebidas, alterando as filas de acordo com as prioridades.
- A guia **Todos os agentes** exibe o trabalho contínuo, os status de presença, os canais, a carga de trabalho e a capacidade em aberto dos agentes. Você pode detalhar agentes específicos para exibir o perfil do agente, as tarefas em andamento, o histórico do estado de presença e a capacidade do canal de substituição.

Nota:

- Todas as listas exibem as informações em tempo real e são atualizadas automaticamente em um intervalo regular de 30 segundos ou conforme definido na *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema. Você também pode atualizar os cartões do canal de serviço manualmente clicando no ícone Atualizar ( ).
- As listas **Todas as filas** e **Todos os agentes** oferecem um mecanismo de classificação e filtragem padrão que permite exibir os registros dos campos selecionados com base em uma ordem de classificação padrão. Clique em um título de coluna para alternar entre a ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão conforme você sai da página. O administrador pode personalizar a ordem de classificação padrão criando uma implementação usando os pontos de extensão. Para obter mais informações, consulte Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação.
- Você também receberá uma notificação por e-mail do resumo do trabalho dos seus agentes no final de cada dia se um relatório programado estiver configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ajude os agentes ingressando nas conversas de bate-papo com os usuários finais

Ajude os agentes em tempo real ao ingressar na conversa de bate-papo e colabore em qualquer registro ao se conectar com as pessoas certas instantaneamente para obter uma resolução mais rápida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba as interações de bate-papo de trabalho em andamento e veja se algum dos agentes definiu o sinalizador **Solicitação de ajuda** como **Sim**. Você pode abrir o registro de interação e exibir todas as mensagens trocadas entre o usuário final e o agente, obter o contexto e optar por ingressar na conversa enviando mensagens privadas ou ingressando na conversa em público.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Siga um destes procedimentos:
   - Clique na pontuação do indicador **Ajuda solicitada** na página principal.
   - Clique no ícone Canais ( ), selecione uma fila e clique na guia **Interações ativas**.
   - Na página **Listas**, clique em **Monitoramento de Conversa** > **Ajuda solicitada**.
3. Clique no registro de interação para o qual você deseja ingressar na conversa.
4. Clique em **Ingressar na conversa** para iniciar uma interação com o agente ou clique em **Enviar mensagem privada** para enviar uma mensagem privada somente para o agente.

Resultados
Uma conversa de bate-papo é estabelecida.

Acompanhar e analisar a integridade da fila

Monitore a carga de trabalho de seus agentes e o status de seus itens de trabalho em relação a cada canal de serviço e fila para que você possa ter uma ideia da eficiência com que o trabalho está passando pela fila e para seus agentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Rastreie o desempenho em tempo real de cada fila em seus canais de serviço. Você pode detalhar filas específicas para ver os relatórios em tempo real, itens de trabalho em espera, agentes disponíveis e o status do trabalho em andamento. Essas informações podem dar uma ideia da eficiência com que o trabalho passa pela fila e para os agentes. Com essas informações, você pode determinar quais filas estão indo bem e quais precisam de mais alguns agentes integrados. Por exemplo, se você vir muitos agentes e pouco trabalho, poderá recomendar habilidades para seus agentes para outras filas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os registros na lista aparecem com base na ordem de classificação padrão da coluna. Clique em um título de coluna para alternar entre a ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão conforme você sai da página. Por exemplo, a coluna **Agentes disponíveis** está por padrão em ordem de classificação decrescente. O administrador pode alterá-la para ordem crescente criando uma implementação usando o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint*. Para obter mais informações, consulte Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação.
- Os registros na lista são atualizados em um intervalo regular de 30 segundos. O administrador pode alterar o intervalo usando a *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* propriedade.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Canais ( ).
3. Clique na guia **Todas as filas**.

Registros para acompanhamento da carga de trabalho e do status dos agentes

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila usada para atribuir e rotear o trabalho para o agente. Clique para exibir os itens de trabalho e os agentes associados à fila.
Canal de serviço	Nome do canal de serviço para o qual a fila é categorizada. Clique para exibir os itens de trabalho e os agentes associados ao canal.
Aguardando itens de trabalho	Número de itens de trabalho em espera na fila.
Tempo médio de espera	Tempo médio que os itens de trabalho estão aguardando um agente.
Agentes disponíveis	Número de agentes disponíveis.
Agentes não disponíveis	Número de agentes indisponíveis.
Itens de trabalho atribuídos hoje	Número de itens de trabalho atribuídos em um dia específico.
Itens de trabalho cancelados hoje	Número de itens de trabalho que foram cancelados em um dia específico.
Utilização média do agente	Carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem. A porcentagem é calculada a partir da **Capacidade total** e **da Capacidade total em uso**.
Nível de serviço	Número de itens de trabalho que foram aceitos mais rápido do que o tempo de espera de destino da fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alocar itens de trabalho manualmente para os agentes

Aloque itens de trabalho pendentes para que os agentes concluam o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Certifique-se de que o agente tenha as habilidades, a disponibilidade e o acesso relevantes a pelo menos uma fila no canal de serviço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de trabalho ativos permanecem na fila e estão com alocação manual pendente por um dos seguintes motivos:

- O agente já atingiu a capacidade máxima.
- Os agentes disponíveis não aceitaram os itens de trabalho alocados.
- Agentes com as habilidades necessárias não estão disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Canais ( ).
3. Selecione o item de trabalho usando uma das ações a seguir.

Navegar até	Faça o seguinte
Guia Trabalho em fila	Selecione o item de trabalho.
Página do canal de serviço	**a.** Clique em um canal de serviço. Por exemplo, bate-papo. **b.** Clique na guia **Itens de trabalho**. **c.** Selecione o item de trabalho.
Todas as filas	**a.** Clique em uma fila. **b.** Clique na guia **Itens de trabalho**. **c.** Selecione o item de trabalho.

A lista de agentes disponíveis aparece com detalhes como estado de presença, disponibilidade, capacidade, grupos de atribuição (grupos comuns entre gerente e agentes) e habilidades correspondentes.

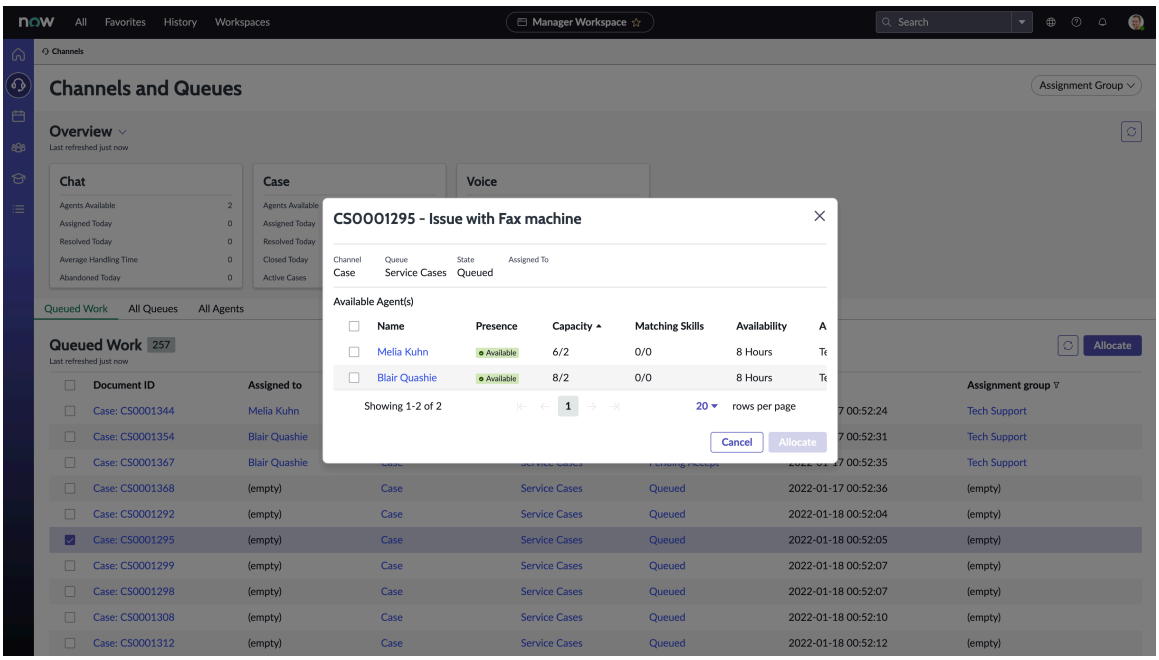
Nota: As horas de disponibilidade são os horários dos turnos atuais de um agente, excluindo o tempo de pausa. No entanto, se o turno não tiver sido iniciado, as horas disponíveis do próximo turno serão exibidas.

4. Selecione o agente ao qual você deseja atribuir o item de trabalho.
   Por exemplo, se a capacidade for 0/4, isso significa que a capacidade máxima do agente é de quatro itens de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode alocar um item de trabalho de cada vez para o agente selecionado.



5. Clique em **Alocar**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida mostrando que o item de trabalho está alocado ao agente selecionado. Você pode personalizar a mensagem de confirmação adicionando a propriedade do sistema [glide.awa.manual_assignment_message] à tabela sys_properties.list [sys_properties]. O agente recebe um alerta sobre o item de trabalho atribuído da seguinte forma:
   - Se o agente aceitar o item de trabalho, o status será alterado de **Aceitação Pendente** para **Aceito**. O campo**Atribuído** a é atualizado com o nome do agente e o KPI relevante é atualizado.
   - Se o agente rejeitar o item de trabalho, o status será alterado para o estado **Em fila**.
   - Se o agente não aceitar o item de trabalho por muito tempo, o status permanecerá no estado **Aceitação pendente**. Em seguida, você precisa realocar o item de trabalho.

Acompanhar e analisar o desempenho dos agentes

Acompanhe o desempenho do seu agente na visão geral para que você possa analisar e revisar como esse agente está se saindo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exibir todos os agentes e seus status em tempo real. Faça o detalhamento ativo de um agente específico para exibir os detalhes a seguir.

- Informações em tempo real de KPIs, como casos ativos, interações e outras rejeições.
- Substitua a capacidade do canal.
- A disponibilidade dos agentes e o histórico dos estados de presença.
- Itens de trabalho que estão no estado **Aceitação pendente**.
- Interações que são novas, trabalho em andamento e estados em espera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Casos que estão nos estados novo, aberto e aguardando informações.
- Conjunto de habilidades, programação e perfil.
- Tarefas de treinamento atribuídas.
- Detalhes do usuário e grupos atribuídos.

Nota:

- Os registros na lista aparecem com base na ordem de classificação padrão da coluna. Clique em um título de coluna para alternar entre a ordem crescente e decrescente. A ordem de classificação muda para a configuração padrão conforme você sai da página. Por exemplo, a coluna **Estado de presença** do agente está por padrão em ordem de classificação crescente. O administrador pode mudar para ordem decrescente criando uma implementação usando o ponto de extensão *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint*. Para obter mais informações, consulte Usar pontos de extensão para configurar a ordem de classificação.
- Os registros na lista são atualizados em um intervalo regular de 30 segundos. O administrador pode alterar o intervalo usando a *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* propriedade do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Canais ( ).
3. Clique na guia **Todos os agentes**.
4. Rastreie e analise o desempenho dos agentes.

Campo	Descrição
Agente	Nome e sobrenome do agente. Clique no nome do agente para exibir o resumo do perfil do agente.
Canal de serviço	Canal de serviço associado do agente, para que você saiba com que tipo de trabalho o agente disponível pode lidar. Clique no canal para exibir a lista de itens de trabalho.
Capacidade total	Número máximo de itens de trabalho que podem ser atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). ◦ Bate-papo: o padrão é 4. ◦ Incidente: o padrão é 2.
Capacidade em uso	Número de itens de trabalho em andamento. Clique na pontuação para exibir o trabalho contínuo de um agente.
Utilização	Carga de trabalho/capacidade do agente em porcentagem. A porcentagem é calculada a partir da **capacidade total** e **da capacidade em uso**.
Estado de presença	Status de presença atual do agente. Por exemplo, Online ou Offline.
Pode realizar o trabalho	Status do agente para aceitar o item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tempo no Estado	Quantidade de tempo que o agente está no status de presença atual.

5. Selecione um agente para detalhar e exibir os detalhes.
   A página de perfil do agente é exibida. O **Trabalho atual** exibe os dados dos principais indicadores de desempenho (KPIs) configurados. Para obter mais informações, consulte Configurar KPIs para agentes.

Substituir capacidade de canal de um agente

Altere o número padrão de itens de trabalho que um agente pode manipular para um canal de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a capacidade de substituição é válida por 12 horas. O administrador pode mudar a duração usando a *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes* propriedade do sistema. A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado. O trabalho agendado Redefinir substituição de capacidade temporária é executado a cada dois minutos para verificar a capacidade substituída inválida ou expirada e redefinir para o valor anterior. Você pode substituir a capacidade do canal para um único agente de cada vez. Certifique-se de que um agente para o qual você deseja substituir a capacidade do canal precise estar associado a Atribuição avançada de trabalho e aos canais necessários.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Navegue até a página de perfil de um agente.

Para definir a capacidade de substituição	Faça o seguinte
Dos canais	**a.** Clique no ícone Canais ( ). **b.** Clique na guia **Todos os agentes**. **c.** Clique no registro de um agente.
No Teams	**a.** Clique no ícone do Teams ( ). **b.** Clique no grupo de KPI. **c.** Selecione a guia **Membros do grupo**. **d.** Clique no registro de um agente.

   A página de perfil do agente é exibida.
3. Clique na guia **Visão geral**.
4. Na seção **Canais**, selecione o canal de serviço para o qual você deseja substituir a capacidade.
5. Clique em **Substituir capacidade**.
   A página **Substituir capacidade do agente** é exibida.

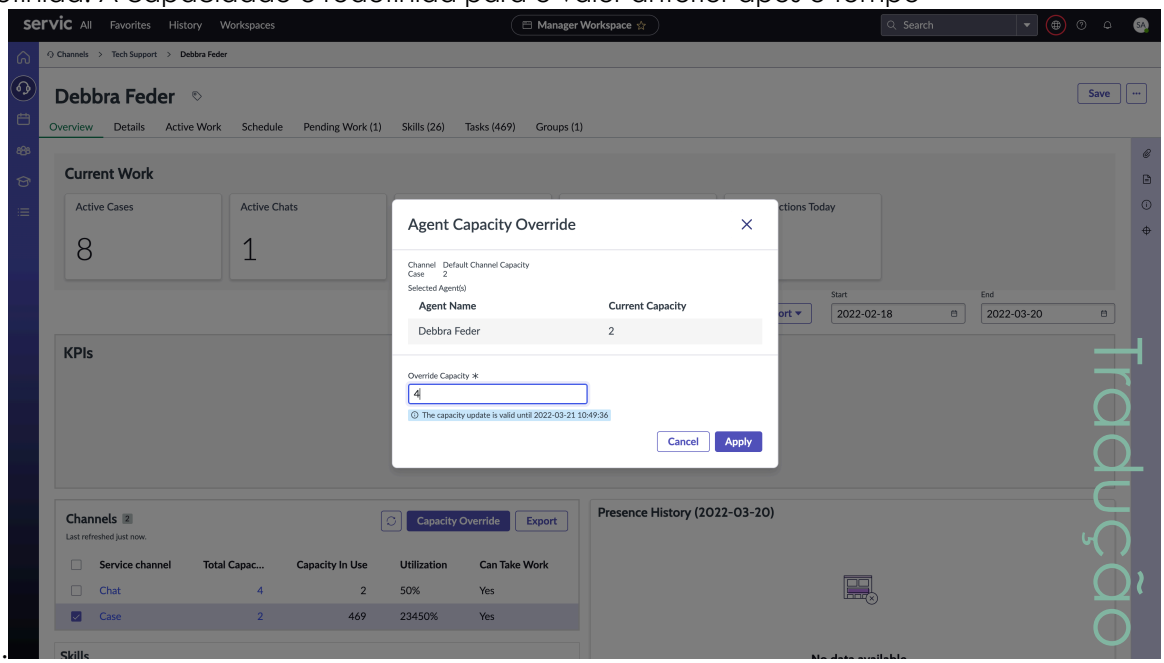
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No **campo Substituir capacidade**, insira a nova capacidade.
7. Clique em **"Aplicar"**.

Resultados

O snapshot a seguir mostra um exemplo de substituição de capacidade de um agente. Uma mensagem aparece indicando que o upgrade de capacidade é válido para a duração definida. A capacidade é redefinida para o valor anterior após o tempo especificado.



Tradução automática

Usando Serviços de voz com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use Serviços de voz para desviar casos de seus agentes humanos usando bots. Você pode registrar interações telefônicas quando os agentes resolvem problemas. Além disso, você pode monitorar essas interações para avaliar e melhorar a qualidade das resoluções de caso.

Com o aplicativo Serviços de voz, você pode:

- Permita que sua força de trabalho trabalhe usando o canal de voz e obtenha gravações de chamadas, transcrições de chamadas e relatórios de análise de sentimento quando os agentes interagirem com os chamadores. Você pode visualizar todas essas informações na aplicação Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
- Analise as transcrições de chamadas e os sentimentos dos usuários após a conclusão de uma interação para que você possa criar avaliações, fornecer feedback e treinamento para os agentes.
- Sincronize a presença do agente na fila.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o canal Amazon Connect no Gestão de canais. Você pode exibir as métricas de desempenho e os relatórios dos agentes que usam o canal de voz. Para acessar os relatórios, o administrador da aplicação deve instalar Amazon Connect Spoke .

  Nota: Os seguintes relatórios no canal Amazon Connect são cobráveis:

  - Contatos no estado ACW
  - Idade mais antiga do contato
  - Tempo médio de abandono

  Esses relatórios são coletados de Amazon Connect usando as APIs `GetMetricData` e `GetCurrentMetricData`. Para obter mais informações sobre os preços desses relatórios, consulte Preços do Amazon CloudWatch .

Nota: Você pode integrar qualquer serviço de telefonia de terceiros com a aplicação ServiceNowVoice . Por padrão, o ServiceNowVoice oferece a capacidade de integração com a aplicação Amazon Connect.

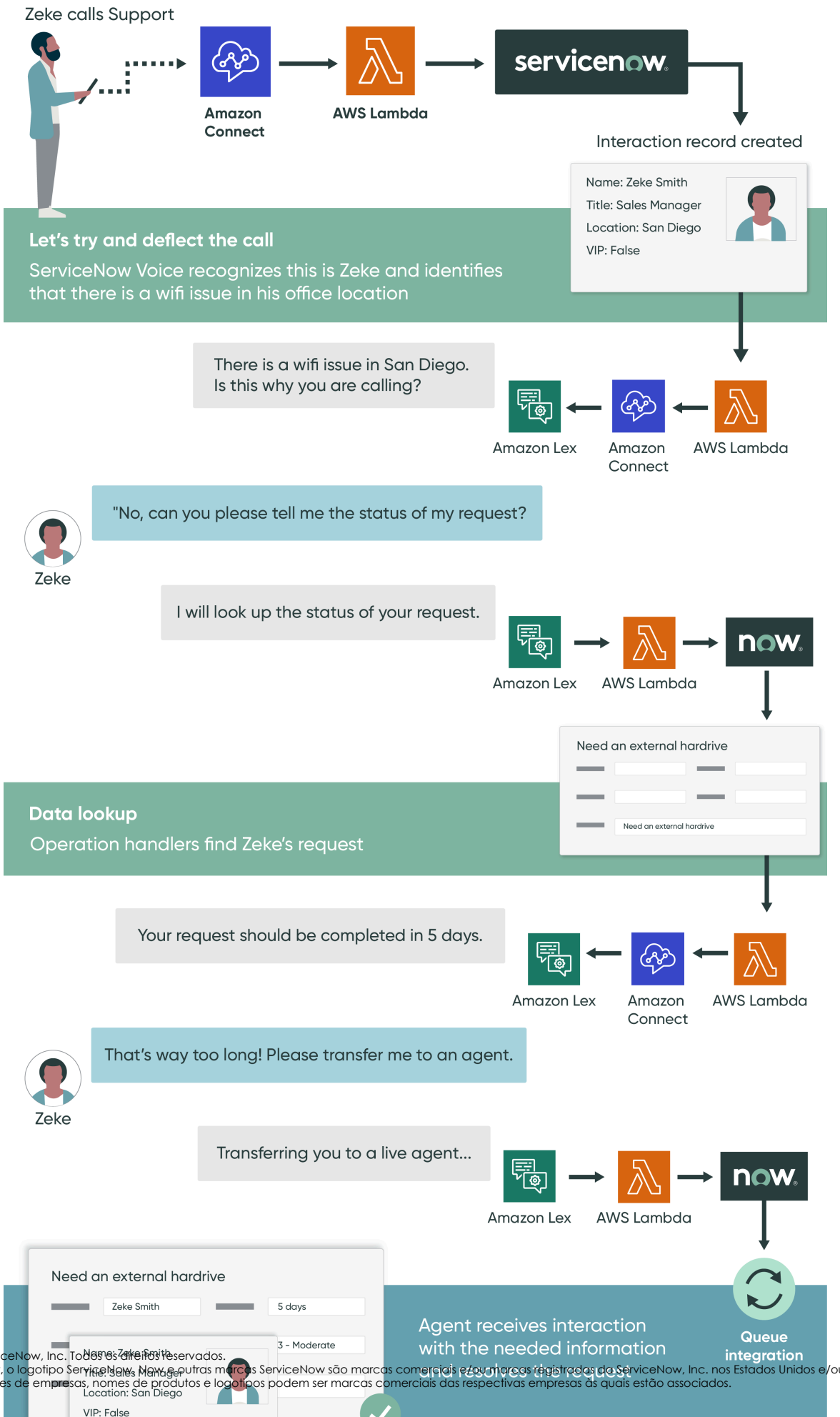
Você pode visualizar as métricas das filas de telefone do Amazon Connect que são roteadas por meio de Serviços de voz usando a aplicação Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. A aplicação Serviços de voz usa o Advanced Work Assignment para relatar dados das filas Amazon Connect.

Serviços de voz Fluxo de trabalho de integração do Amazon Connect

Veja como Serviços de voz se integra com Amazon Connect:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de usar Serviços de voz com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Como gerente, você pode:

- Monitorar as chamadas do seu agente enquanto eles resolvem os problemas do cliente.
- Exiba estados de presença de agente sincronizados na aplicação Gestão de canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
- Avalie seus agentes revisando as gravações da interação do agente e as transcrições de chamadas.
- Analise os sentimentos das transcrições de chamadas e use-os para orientar e treinar seus agentes.

Como agente, você pode:

- Obtenha informações sobre o chamador antes de atender uma chamada.
- Analise as transcrições de chamadas e ouça as gravações depois de concluir uma interação.
- Faça chamadas de saída usando a discagem de saída automatizada.

Associar Amazon Connect filas do CSM a uma instância ServiceNow

Configure filas de telefone para Amazon Connect para obter visibilidade nas filas usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Habilite o plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa) para criar as filas Amazon Connect . Você deve ativar este plug-in antes de ativar o plug-in Núcleo do call center na nuvem (sn_cti_core) para integrar as duas aplicações com êxito.

Depois de instalar as aplicações ServiceNow Voice , ao habilitar o plug-in Atribuição avançada de trabalho (com.glide.awa), o canal de serviço Amazon Connect (telefone) aparece no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.admin e sn_cti_amzn_cct.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um agente conclui uma chamada, usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode aprender:

- Quem ficou em espera e por quanto tempo
- Quanto tempo as chamadas estão demorando
- Quais agentes estão disponíveis e quando
- Quantos agentes estão disponíveis e qual é a sua utilização atual

Você pode ver a fila Básica ao instalar os dados de demonstração com o fluxo de contato de amostra:

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila básica	Um enunciado é genérico, como "Quero falar com um agente".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filas de telefone do Amazon Connect

As chamadas são roteadas para esta fila	Quando
Fila VIP	Um usuário com o campo VIP habilitado liga para o suporte.
Suporte de equipamentos de TI	Um enunciado inclui suporte de equipamento de TI ou problemas de hardware.
Suporte ao aplicativo	Um enunciado inclui suporte ao aplicativo.

Por exemplo, a fila Básica está disponível quando você instala os dados de demonstração para obter as chamadas roteadas para esta fila quando um enunciado é genérico, como "Quero falar com um agente".

Um perfil de roteamento vincula filas a agentes. Cada agente deve ter um perfil de roteamento na instância Amazon Connect que está integrado à instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte criar um perfil de roteamento .

Nota:

- Você pode associar cada perfil a várias Amazon Connect filas de agente.
- Você deve associar cada uma dessas filas de agente à fila de agente correspondente em sua instância ServiceNow usando um número de ARN Amazon Connect. Esta associação permite que você gere relatórios sobre estatísticas de fila e métricas de chamada em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Crie filas de espaço reservado para um canal de serviço Amazon Connect (telefone) se você precisar de filas adicionais.
   Para obter mais informações sobre como criar a fila, consulte Criar uma fila de item de trabalho .

   Nota: Não adicione condições de roteamento de item de trabalho ao criar as filas de espaço reservado.

2. Associe o registro de fila ServiceNow Atribuição avançada de trabalho (AWA) ao ARN de fila da Amazon Web Services (AWS).
   a. Na instância Amazon Connect, navegue até **Roteamento** > **Filas**.
   b. Selecione uma fila.
   c. Copie o ARN da fila.
   d. Na instância ServiceNow, navegue até **Advanced Work Assignment** > **Filas** e selecione a fila correspondente.
   e. No **campo ID de origem do Call center na nuvem**, insira o número de ARN.
   f. Clique em **Atualizar**.
   g. Repita essas etapas para cada fila.
3. Adicione grupos de atribuição a uma fila.
   a. Selecione uma fila de item de trabalho.
   b. Clique na lista relacionada **Prioridades da fila do grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve configurar o formulário para exibir esta lista relacionada.

c. Clique em **Nova**.

d. No campo **Grupo**, adicione um grupo de atribuição que inclua agentes que podem lidar com esta fila.

e. No campo **Ordem**, selecione o número da ordem do grupo de atribuição. Esta é a ordem de prioridade do grupo de atribuição na qual as chamadas de entrada são tratadas.

f. Clique em **Enviar**.

Ouvir uma chamada de agente

Monitore as chamadas dos agentes de atendimento ao cliente quando eles estiverem resolvendo problemas para chamadores externos usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Você também deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect e ser capaz de monitorar conversas ao vivo. Para obter mais informações, consulte Monitorar conversas ao vivo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a aplicação Amazon Connect atende a uma chamada de uma origem externa, um registro de interação é criado.

Procedimento

1. Monitore a fila de chamadas do seu agente quando um agente estiver falando com um chamador externo em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
2. Abra a interação ativa quando a chamada telefônica estiver em andamento.
3. Clique em **Monitorar chamada** e ouça a chamada em Amazon Connect.

Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone do Amazon Connect

Analise as gravações de chamada, as transcrições e os relatórios de sentimento do seu agente. Com essas informações, você pode avaliar a qualidade da chamada e treinar seus agentes para lidar melhor com as chamadas no futuro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cti_core.user_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um agente interage com um chamador externo, a chamada é gravada e transcrita. O aplicativo marca cada declaração em uma transcrição com uma pontuação de sentimento. Depois que uma chamada for concluída, um relatório de sentimento será gerado automaticamente.

Nota: O gerente deve ter uma sessão ativa com Amazon Connect para exibir as transcrições e os sentimentos. As transcrições e os sentimentos são gerados no aplicativo Amazon Connect. Em seguida, eles são exibidos no aplicativo Canais em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione um registro de interação para analisar transcrições e sentimentos.

Para analisar transcrições de chamadas e sentimentos	Faça o seguinte
Dos canais	**Nota:** Você pode exibir transcrições de chamadas e sentimentos para todas as interações que foram encerradas hoje. **a.** Clique no ícone Canais ( ). **b.** Clique em **Amazon Connect (Telefone)**. **c.** Selecione um registro de interação.
No Teams	**a.** Clique no ícone do Teams ( ). **b.** Selecione uma equipe. **c.** Selecione um usuário. **d.** Selecione um KPI. **e.** Selecione um registro de interação.
Do Coaching	**Nota:** Quando as avaliações são acionadas a partir de chamadas, é possível exibir as transcrições de chamadas e os sentimentos dessas interações. **a.** Clique no ícone Coaching ( ). **b.** Clique na guia **Avaliações ativas**. **c.** Selecione uma avaliação.
Das listas	**a.** Clique no ícone Listas ( ). **b.** Selecione um registro de interação.

3. Clique em **Análise de chamada**.
   A aplicação Amazon Connect gera as interações e a análise de sentimento dessas interações e as exibe como um relatório em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.
4. Opcional: Analisar transcrições e sentimentos para o canal do telefone do Amazon Connect e atribua treinamento para orientar os agentes.

Analise as habilidades para suas equipes em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione habilidades a grupos e exiba as atribuições de habilidades de suas equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams ( ).
3. Selecione uma equipe para a qual você deseja analisar as habilidades.
4. Adicione uma habilidade à equipe.
   a. Na guia **Habilidades**, clique em **Novo**.
   b. Selecione uma habilidade no campo **Habilidade**.
   c. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível para a habilidade selecionada.
   d. No campo **Herdado de**, selecione a habilidade da qual esta habilidade foi herdada.
   e. Clique em **Salvar**.
   Você pode clicar em uma habilidade para analisar os dados da habilidade, como o número de usuários ou tarefas com aquela habilidade, a cobertura geral da habilidade e quantos especialistas você tem atualmente com essa habilidade.

Atribuição de trabalho usando o Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie facilmente as atribuições de trabalho de suas equipes, personalizando sua fila de trabalho para exibir os itens de trabalho mais relevantes.

Obtenha informações sobre quais agentes foram recomendados para trabalhar em uma tarefa com base nas habilidades obrigatórias e opcionais que eles possuem.

Como atribuir o trabalho com base nas habilidades e capacidade de suas equipes

Planeje o trabalho de suas equipes e atribua os itens de trabalho, como incidentes, problemas, solicitações de mudança ou interações com base em suas habilidades, disponibilidade e capacidade. Exiba os turnos, eventos e atribuições de trabalho de suas equipes e atribua ou reatribua os itens de trabalho a partir de um único local.

Antes de Iniciar

Nota: Seu administrador deve adicionar os SYS IDs das categorias de evento que você deseja exibir no calendário à propriedade do sistema *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories*. Para obter mais informações, consulte Referência de componentes do Agendador de trabalhos no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_wfo_work_sched.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise as tarefas às quais os agentes estão atribuídos e seus planos de turno reais. Se o agente não trabalhar durante o período em que a tarefa deve ser concluída, você poderá reatribuir a tarefa com base na disponibilidade do agente.

Nota:

- Cada tipo de tarefa é exibido na cor definida na configuração da fila.
- Você pode inserir as palavras-chave no campo **Pesquisar** na barra lateral para pesquisar um cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do **Agendador de trabalhos**.
   - Você pode exibir os turnos de trabalho de todos os agentes para todas as equipes que gerencia. Ao selecionar o turno, o pop-up exibe os detalhes do turno, como o período do turno e os horários de pausa do agente.
   - No painel lateral contextual, clique no ícone de Filtro ( ) e selecione qualquer filtro, adicione os critérios desejados e selecione **Aplicar** para restringir a exibição dos membros da equipe no calendário. Você pode filtrar com base no grupo de atribuição, habilidades, local, plano de programação ou plano de turno da sua equipe.
3. Opcional: Se você não tiver nenhuma configuração de fila no Agendador de trabalhos, selecione o ícone de configurações de fila ( ) e habilite até cinco tipos de item de trabalho.
   A aplicação criará uma configuração de fila e filtros correspondentes para cada tipo de item de trabalho habilitado.
4. Opcional: Crie uma configuração de fila.
   a. Selecione **Configurações de fila**.
   b. Na lista **Configurações da minha fila**, selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Nome	Descrição
Nome	Nome da configuração da fila.
Configuração de trabalho	O tipo de configuração de trabalho que você deseja usar na configuração da fila.
Cor	A cor do item de trabalho exibida no calendário.
Ordem	O número do pedido no qual você deseja que a configuração da fila seja exibida em Agendador de trabalhos.
Regra de correspondência	A regra de correspondência do tipo de item de trabalho.

   d. Selecione **Salvar**.
5. Analise o trabalho e a programação de suas equipes.
   a. No menu **Fila**, selecione um item de trabalho para exibir as tarefas relacionadas.
      Por exemplo, se você selecionar **Incidentes não atribuídos**, poderá ver todas as tarefas relacionadas à fila de Incidentes não atribuídos.
      Você pode selecionar um fuso horário para exibir a programação do agente.
   b. Analise as tarefas e os turnos de trabalho de cada agente no calendário.
      Você pode usar a paginação para percorrer pelos turnos de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Atribua um item de trabalho a um agente.

a. Selecione uma tarefa que deseja atribuir a um agente.

Ao habilitar a opção **Mostrar somente sugeridos**, por padrão, você pode optar por exibir os membros da equipe com base na respectiva disponibilidade, habilidades ou fuso horário. A classificação dos membros da equipe é baseada nas regras de atribuição correspondentes definidas para cada critério. Agendador de trabalhos usa o Workbench de atribuições para avaliar os agentes que vão trabalhar nas tarefas.

Você pode selecionar um ou mais desses critérios e a classificação dos membros da equipe será baseada nos critérios selecionados:

- **WFO - Disponibilidade** — O número de horas de disponibilidade do membro da equipe.
- **WFO - Habilidades obrigatórias** — Se a tarefa tiver habilidades obrigatórias e opcionais associadas a ela, o agendador de trabalhos exibirá os agentes que têm todas as habilidades obrigatórias primeiro e, em seguida, os agentes que têm as habilidades opcionais.
- **WFO - Habilidades opcionais** — Se a tarefa tiver somente habilidades opcionais associadas a ela, a lista exibirá os agentes com essas habilidades.
- **WFO - Sobreposição de fuso horário** — O delta entre o fuso horário da tarefa e o fuso horário do usuário. Por exemplo, se o usuário estiver localizado no fuso horário do Pacífico e o local da tarefa estiver no fuso horário do leste, ele será exibido como **+3**; se o local da tarefa for Havaí, ele será exibido como **-3**.

Para adicionar sua própria regra de correspondência, consulte Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalhos.

Todos esses critérios são baseados no método de classificação **Mais é melhor**, em que um valor mais alto é melhor. Por exemplo, quando os critérios de WFO-Habilidades obrigatórias estão habilitados, os membros da equipe que têm mais habilidades obrigatórias para trabalhar no item de trabalho terão classificação mais alta.

Se houver 100% de correspondência para cada critério, os valores serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela. Se todos os critérios corresponderem 100%, os detalhes correspondentes serão exibidos na cor verde, caso contrário, serão exibidos na cor amarela.

b. Selecione um agente no calendário do agendador de trabalhos a quem você deseja atribuir a tarefa.

c. Clique e arraste o mouse para o período do calendário em que você deseja que o agente trabalhe na tarefa.
A tarefa será atribuída ao agente. Você também pode editar a duração do período ou arrastar o período e reatribuir a tarefa a outro agente.

Nota: Na fila de trabalho, quando você seleciona uma tarefa que foi atribuída a um agente, a aplicação rola automaticamente para a página que tem o período de tempo da tarefa e exibe a programação do agente.

7. Opcional: Atualize um item de trabalho do calendário.

a. Selecione uma tarefa desejada no calendário que você deseja atualizar.

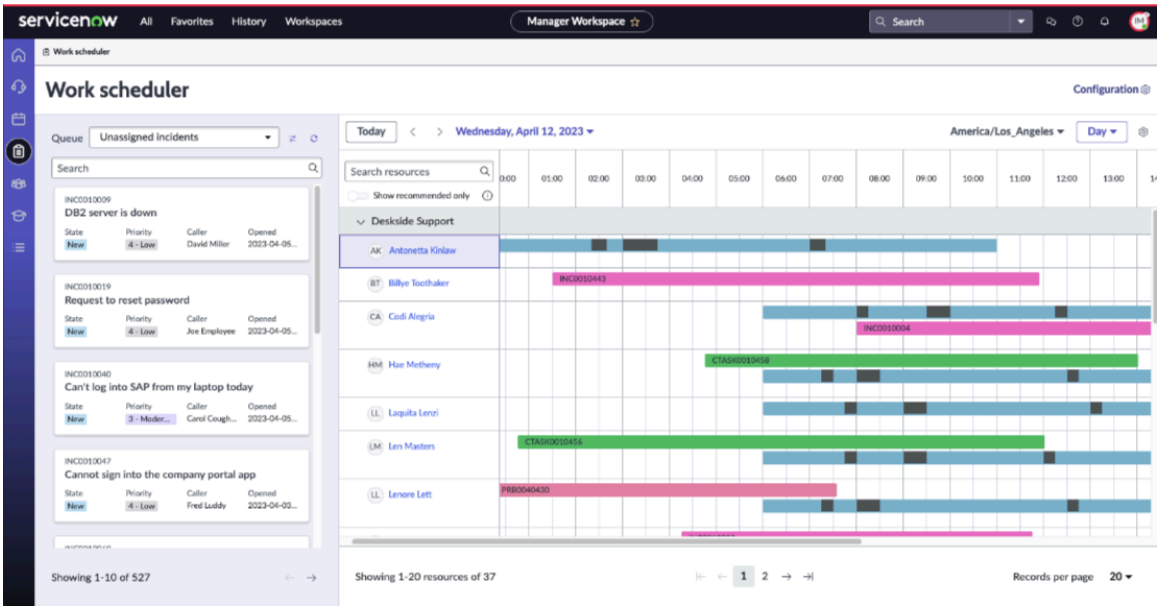
b. Selecione o ícone Editar para acessar um registro de item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, faça as atualizações necessárias.

d. Selecione **Atualizar**.



Criar critérios para uma regra de correspondência no Agendador de trabalhos

Adicione um critério a uma regra de correspondência para habilitar a atribuição de itens de trabalho a membros da equipe com base na regra.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes regras de correspondência, que estão disponíveis por padrão, são baseadas no tipo de correspondência de critérios de seleção:

Nome da regra	Nome da configuração de trabalho	Tabela	Rota do app de UX
Regra de correspondência de incidente	Incidentes	Incidente [incidente]	Incidente
Regra de correspondência de problema	Problemas	Problema [problem]	Problema
Regra de correspondência de item solicitado	Itens solicitados	Item solicitado [sc_req_item]	Item solicitado
Regra de correspondência de solicitação	Solicitações	Solicitação [sc_request]	Solicitação
Regra de correspondência de tarefa do catálogo	Tarefa de catálogo	Tarefa de catálogo [sc_task]	Tarefa de catálogo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da regra	Nome da configuração de trabalho	Tabela	Rota do app de UX
Regra de correspondência de solicitação de mudança	Solicitação de mudança	Solicitação de mudança [change_request]	Solicitações de mudança
Regra de correspondência de tarefa de mudança	Tarefa de mudança	Tarefa de mudança [change_task]	Tarefa de mudança

Para obter informações sobre como funcionam os critérios de correspondência, consulte Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalhos.

Os quatro critérios a seguir estão disponíveis por padrão:

- WFO - Habilidades obrigatórias
- WFO - Disponibilidade
- WFO - Habilidades opcionais
- WFO - Sobreposição de fuso horário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agendador de trabalhos** > **Regras Correspondentes**.
2. Na lista Regras de correspondência, selecione uma regra de correspondência, por exemplo, a **regra de correspondência de incidente**.
3. Na lista relacionada Selecionar critérios, selecione **Novo.**
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre criar novos critérios de correspondência, consulte Criar critérios de correspondência do workbench de atribuições.
5. Selecione **Enviar**.

Critérios de correspondência para itens de trabalho no Agendador de trabalhos

O workbench de atribuições usa critérios de correspondência configuráveis, como habilidades e disponibilidade, para avaliar os agentes em um grupo selecionado e fornecer uma classificação geral.

Existem três tipos de critérios de correspondência:

- **Correspondência simples**: cria uma correspondência de um para um, por exemplo, correspondência do fuso horário de um agente com o fuso horário de um local da tarefa.
- **Agregar**: usa uma consulta simples e retorna um resultado agregado. Para um tipo agregado, selecione uma tabela e crie um filtro, em seguida, selecione um campo agregado, por exemplo, o campo **Atribuído a**. Esse tipo de consulta retorna um conjunto de usuários.
- **Com script**: usa uma consulta com script que retorna uma lista de usuários.

Vários critérios de correspondência são fornecidos com o workbench de atribuições:

- **Disponibilidade hoje**: a disponibilidade é calculada com base na programação de trabalho do agente, no trabalho atribuído e no tempo de folga pessoal. Quanto mais disponibilidade um agente tiver, maior será a contribuição para a classificação geral dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Habilidades correspondentes**: o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades necessárias para o incidente. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** Calcula o número de habilidades do agente que correspondem às habilidades obrigatórias. Ele faz isso filtrando todos os agentes que não têm as habilidades obrigatórias e classifica os agentes restantes. Quanto mais habilidades forem correspondentes, maior será a contribuição para a classificação geral do agente.

  Nota: Se estiver usando o recurso de habilidades obrigatórias, use o critério **Habilidades correspondentes - Suporte a habilidades obrigatórias** para corresponder agentes com o Configuração do recurso de habilidades obrigatórias identificado para um incidente.

- **Incidentes atribuídos**: o número de incidentes já atribuídos a este agente. Quanto mais incidentes atribuídos, menor a contribuição para a classificação geral do agente.
- **Última atribuição**: para equilibrar o trabalho atribuído, prioriza o agente com base no último trabalho atribuído.

Para criar critérios de correspondência, selecione o tipo e use os campos relacionados a esse tipo para criar a consulta. Depois de criar critérios de correspondência, crie uma configuração para o workbench de atribuições criando uma regra de correspondência do tipo **Critérios de seleção** e selecionando os critérios de correspondência desejados.

Como parte da seleção dos critérios de correspondência para a configuração do workbench, você pode especificar as seguintes configurações para cada critério:

- uso para classificação e exibição
- método de classificação
- ponderação de classificação
- limite
- ativo/inativo

Uso para classificação e exibição

No campo **Usar para**, especifique como esse critério de correspondência deve ser usado:

- Classificação e exibição: usa o critério para determinar a classificação do agente e a exibe em uma coluna do workbench.
- Apenas exibição: exibe o critério em uma coluna do workbench, mas não o uso para determinar a classificação do agente.
- Apenas classificação: usa o critério para determinar a classificação do agente, mas não o exibe no workbench.

Método de classificação

Existem dois métodos de classificação:

- Quanto mais, melhor: por exemplo, mais disponibilidade é melhor na determinação da classificação do agente.
- Quanto menos, melhor: por exemplo, menos incidentes atribuídos é melhor na determinação da classificação do agente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ponderação

Cada critério de correspondência tem um peso atribuído. Por padrão, os critérios de correspondência têm um peso atribuído de 10. Você pode atribuir um peso maior aos critérios mais importantes.

Limite

Um limite define um requisito mínimo para um critério. Por exemplo, defina o limite do critério de Habilidades correspondentes como 3 se quiser ver apenas os agentes que tenham pelo menos três das habilidades necessárias para uma tarefa. Para disponibilidade, defina o limite com o número desejado de horas para exibir somente os agentes que tenham esse número mínimo de horas de trabalho disponíveis. Você pode definir o limite na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Limite**.

Ativo/Inativo

Pode haver vários critérios de correspondência associados à regra de correspondência que determina a configuração do workbench de atribuições. Cada critério individual pode ser definido como ativo ou inativo. A mudança dessa configuração tem impacto imediato na classificação do agente. Você pode fazer essa mudança na lista relacionada **Selecionar critérios** no formulário Regra de correspondência. Se necessário, personalize a lista e adicione a coluna **Ativo**.

Cálculo da classificação do agente

O workbench de atribuições adiciona os valores dos critérios de correspondência e os respectivos pesos e usa esses valores para determinar a classificação geral do agente.

1. Calcule um número para cada critério.
2. Multiplique esse número pelo peso do critério.
3. Divida o resultado pelo total de todos os critérios.
4. Repita para cada critério e adicione os resultados.

O exemplo a seguir mostra como é determinada a classificação de um agente com estes valores de critérios de correspondência:

- Habilidades correspondentes com suporte a habilidades obrigatórias: 5/6
- Disponibilidade hoje: 7 horas
- Incidentes atribuídos: 2

Cálculos:

- **Habilidades correspondentes**: `2 / 3 = 0,666` (sendo 3 o número máximo de habilidades)
- **Disponibilidade hoje**: `7 / 8 = 0,875` (sendo 8 o número máximo de horas)
- **Incidentes atribuídos**: `2 / 26 = 0,0769` (sendo 26 o número total de tarefas na tabela)
- **Peso**: cada critério de correspondência tem um peso igual a 10

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Esse cálculo é realizado para cada agente do grupo de atribuição. Os agentes são classificados com base no valor desse cálculo, em que o número mais alto recebe a classificação mais alta.

Programação em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Ao usar o Programação, você pode gerenciar os recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando cronogramas, pessoal e turnos em suas equipes, tudo em um só local. Você também pode integrar com o agendamento de plantão, e criar turnos e cronogramas para rotações de plantão.

Com o Programação, você pode fazer o seguinte:

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de licença ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Crie planos de turno e programação para agentes.
- Aprove ou rejeite as solicitações de licença e de troca de turno dos agentes.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionados.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo os cronogramas. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Para obter mais informações por trás dos principais indicadores de desempenho, filtros e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI

Criar um plano de turno

Programe turnos para sua equipe para que você possa ter certeza de que está cobrindo todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que talvez precise substituir os turnos programados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativos e os inativos na ordem em que são exibidos na guia **Turnos**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Turnos**.
4. Clique no ícone de mais (+).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Criar um turno.

Para	Faça o seguinte
Criar um turno de trabalho	**a.** Crie um turno de trabalho. **i.** Clique em **Turno de trabalho**. **ii.** No campo **Nome**, insira um nome para o turno. **iii.** Selecione a janela de tempo para o turno. **1.** No campo **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno. **Nota:** Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente. **2.** No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno. **3.** No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno. **iv.** Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno. **v.** Clique em **Salvar**. **b.** Adicione intervalos de programação ao turno. **i.** Selecione o turno que você criou. **ii.** Clique em **Adicionar pausa**. **iii.** No campo **Nome**, insira um nome para a pausa. **iv.** Defina uma duração para a pausa. **1.** No campo **Duração**, insira a duração da pausa. **2.** No campo **Hora de início mais antiga**, insira a hora mais antiga para iniciar a pausa. **3.** No campo **Hora de término mais recente**, insira a hora mais recente para encerrar a pausa. Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes a esse turno de trabalho, o aplicativo Programação escalonará automaticamente a duração do intervalo de cada agente. Escalone as pausas para garantir que os quatro agentes possam cobrir todo o período do turno. **4.** Clique em **Salvar**. Você pode exibir o número de agentes para cada hora ou dia na janela de período do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Criar um turno de plantão	**a.** Crie um turno de plantão. **i.** Clique em **Turno de plantão**. **ii.** No campo **Nome**, insira um nome para o turno. **iii.** No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno. **iv.** Selecione a janela de tempo para o turno. **1.** No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno. **2.** No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno. **3.** No menu **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno. **v.** Selecione os dias da semana para os quais você deseja aplicar o turno. **vi.** No campo **Data de início da rotação**, clique no ícone de calendário, selecione a data de início da rotação de plantão para o turno e clique em **OK**. **vii.** Clique em **Salvar**. **b.** Crie a rotação de plantão. **i.** Selecione o turno que você criou. **ii.** Clique em **Criar rotação**. **iii.** No campo **Agentes**, selecione os nomes dos agentes que você deseja que façam parte do turno. Ao clicar no campo, é exibido o nome de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado. **iv.** No campo **Intervalo de rotação**, selecione se você deseja que a rotação seja diária ou semanal. **v.** Clique em **Salvar**. **Nota:** O campo **Tipo de escalonamento** será preenchido automaticamente com o valor do campo **Girar por meio de escalas** se várias escalas tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com o valor do campo **Girar por meio dos membros.** **c.** Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	Nota: ◦ Você pode selecionar um turno de plantão ativo e clicar em **Cancelar publicação** para tornar o turno inativo e removê-lo da programação. ◦ Você pode exibir todos os turnos de plantão publicados na programação no calendário do agente e da equipe. Quando você adiciona novos agentes à rotação de plantão, pode levar algum tempo para atualizar os dados no calendário da equipe. ◦ Você pode clicar em um turno de plantão no calendário da equipe para ver mais detalhes. Você pode exibir o nome do agente principal para cada turno de plantão no calendário de turno.

6. Clique em **Enviar**.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente usando a *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriedade do sistema. A linha **Cobertura/demanda total** exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia. A exibição diária exibe a demanda para o número de agentes previstos para cada hora em um dia. Por exemplo, 4/5 mostra que você tem quatro agentes programados para um intervalo de tempo por hora, das 11h às 12h, e a previsão de demanda de agente para essa hora é 5.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique no ícone Programação ( ).

3. Criar um plano de programação

a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

Nota: Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

b. No painel lateral contextual, clique no ícone mostrar programações para exibir as programações.

c. No painel Cronogramas, clique no + ícone.

d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.

f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.

g. Clique em **Salvar**.
Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

Nota: Para adicionar mais turnos a um plano de programação existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno**.

b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

c. No campo **Tipo de evento**, escolha o evento de trabalho que categoriza o turno de trabalho.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.

b. Clique em **Salvar**.

Nota: A atualização da tela pode levar alguns minutos.

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e cronogramas com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.
Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para **Rascunho**. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e os cronogramas do agente para **Rascunho**.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.
   b. Clique no ícone Mostrar cronogramas ( ) para exibir no painel lateral contextual. O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.
4. Publicar uma programação
   a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.
   b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.
   c. Clique em **Publicar**.

> **Nota:** Você pode clicar em **Excluir**no estado **Rascunho** e excluir a programação se não precisar mais dela.

Resultados

Todas os cronogramas que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe. Os agentes podem exibir seus cronogramas publicados e licenças aprovadas no MS Outlook depois de sincronizar os calendários e eventos da equipe com Microsoft Outlook.

Rastreie e gerencie a programação de suas equipes

Crie, atualize ou monitore a programação de suas equipes de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com cronogramas publicados.
- Exibir a programação de trabalho de um agente que é o tempo real do turno em comparação com os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base no **Grupo de atribuição**, **Local**, **Habilidades**, **Plano de turno**e **Eventos** para obter uma exibição personalizada.
- Modifique o turno e os horários de ponto de entrada e saída do agente, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Modifique o turno de um agente.
   A programação que inclui este turno deve estar no estado **Visualização** ou **Publicado**.
   a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e passe o mouse sobre o turno do agente para o qual você deseja modificar a programação.
   b. Na janela pop-up do turno, selecione o ícone Editar ( ).
   c. Modifique o turno ou o horário do turno do agente.

      Nota: Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

      - Selecione **Selecionar horários de turno** e modifique os campos **Hora de início** ou **Hora de término** para mudar o tempo do turno.
      - Selecione a opção **Selecionar turno predefinido** e, na lista Plano de turno, selecione um turno existente para atribuir outro plano de turno ao agente. Para obter mais informações sobre como criar um plano de turno, consulte Criar um plano de turno.

   d. Selecione **Save** (Salvar).
4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

   Nota: Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte Definição do prazo para aprovações de solicitações de licença e troca de turno em Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Solicitações de licença sobrepostas por um agente são rejeitadas.

Aba	Descrição
Aprovações de turno	Exiba todas as solicitações de agente e os detalhes de cada solicitação e aprove ou rejeite uma única solicitação.
Solicitações de licença	Aprove ou rejeite várias solicitações de licença.
Solicitações de troca de turno	Aprove ou rejeite várias solicitações de troca de turno.

Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

Criar reuniões recorrentes

Defina reuniões recorrentes ou sessões de treinamento para sua equipe na guia Programação. Você pode criar reuniões diárias, semanais, mensais ou anuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Navegar até **+Novo** > **Reunião**.
4. Insira o título da reunião no campo **Título**.
5. Insira o nome dos participantes no campo **Participantes**.
6. Insira as datas de início e término da reunião nos campos **Data de início** e **Data de término**.
7. Insira a hora de início e a hora de término da reunião nos campos **Hora de início** e **Hora de término**.
8. Selecione a opção **Dia inteiro** se a duração da reunião for o dia inteiro.
9. Selecione uma das seguintes opções na lista Repetições.

Opção	Etapas
Não repete	É uma reunião única.
Diariamente	**a.** Selecione um valor em **Repetir todos** os campos. Por exemplo, se você selecionar 2, a reunião se repetirá a cada dois dias. **b.** Selecione uma data no campo **Repetir até** para selecionar a data em que a série de reuniões terminará.
Semanalmente	**a.** Selecione um valor em **Repetir todos** os campos. Por exemplo, se você selecionar 2, a reunião se repetirá a cada duas semanas. **b.** Selecione os dias da semana em que deseja que a reunião ocorra. Por exemplo, se você selecionar Segunda e quinta-feira, a reunião ocorrerá às segundas e quintas-feiras a cada duas semanas. **c.** Selecione uma data no campo **Repetir até** para selecionar a data em que a série de reuniões terminará.
Mensalmente	**a.** Selecione um valor em **Repetir todos** os campos. Por exemplo, se você selecionar 1, a reunião se repetirá todos os meses. **b.** Selecione um dia na lista **Tipo mensal** : ▪ **Dia do mês**: a reunião ocorre somente no dia selecionado do mês. ▪ **Último dia do mês**: a reunião ocorre no último dia do mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	▪ **Último dia da semana do mês**: por exemplo, se você selecionou uma quinta-feira no campo Dia de início, a reunião ocorrerá na última quinta-feira de cada mês. **c.** Selecione uma data no campo **Repetir até** para selecionar a data em que a série de reuniões terminará.
Anual	**a.** Selecione um valor em **Repetir todos** os campos. Por exemplo, se você selecionar 2, a reunião se repetirá a cada dois anos no dia selecionado no campo Data de início. **b.** Selecione uma data no campo **Repetir até** para selecionar a data em que a série de reuniões terminará.

10. Insira alguns detalhes e a agenda sobre a reunião no campo **Descrição**.
11. Selecione **Save** (Salvar).
    O convite da reunião é enviado aos participantes selecionados no campo Participantes.

O que Fazer Depois

Você pode exibir a série de reuniões no calendário da sua equipe. Você pode selecionar o convite para reunião no calendário da equipe e editar toda a série de reuniões ou uma reunião específica em toda a série.

Monitore a adesão dos seus agentes à programação

Use a adesão à programação para avaliar se os agentes estão aderindo ou não aos cronogramas atribuídos. Você pode procurar áreas onde atividades de baixo valor podem ser eliminadas ou reduzidas e analisar melhor os níveis de pessoal ao longo do dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação para concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando ele foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão cumprindo seus cronogramas e oferecendo atendimento ao cliente quando esperado. A baixa adesão sugere a mudança dos processos ou decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.
- Os cálculos de adesão e conformidade com a programação são baseados nas fórmulas, nos tempos de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode alterar as fórmulasconforme necessário. Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os scripts *shift_planning_clock-in* e *shift_planning_clock-out* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócios *Agent Time Work Event Trigger* gera eventos de ponto de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
- **Adesão à programação**= (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras)
- **Conformidade**= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/Tempo do turno programado em minutos

- A porcentagem de adesão ideal por padrão é acima de 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Para obter mais informações, consulte Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite definidos são considerados não aderentes e destacados em vermelho.

Procedimento

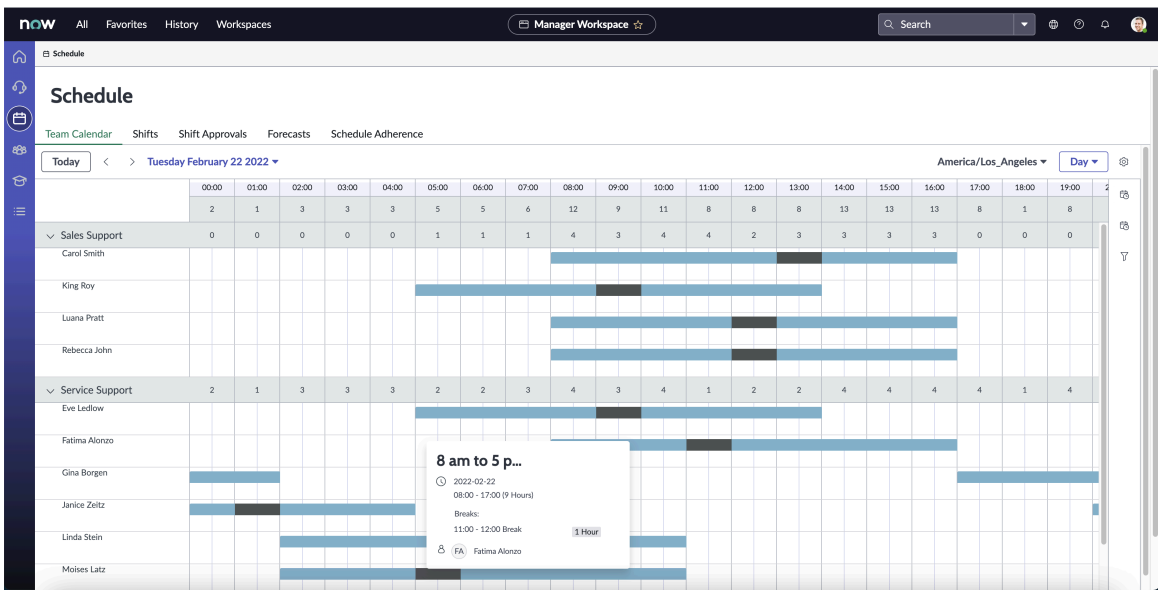
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

Para	Faça o seguinte
Exibir adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Exiba o gráfico e faça uma busca detalhada para exibir as análises dos membros da sua equipe clicando na barra.
Analisar a programação planejada versus real dos membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Exiba o resumo **do tempo trabalhado** clicando na barra que representa o tempo real trabalhado do agente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	Nota: Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará automaticamente o evento de ponto de saída após 60 minutos por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando a propriedade do sistema *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)*. Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para Offline ou Pausa. Se um agente não bater o ponto de saída após 60 minutos da hora de término do turno, o sistema gerará automaticamente o evento de ponto de saída.

O snapshot do calendário da equipe a seguir ilustra como medir o desempenho dos membros da sua equipe em relação aos cronogramas de trabalho. A barra azul indica o tempo do turno de trabalho planejado e, ao lado dele, está o tempo real trabalhado. As representações padrão são roxas para o horário de entrada, verde para a duração disponível do agente, vermelho para o horário de check-out e cinza para o tempo indisponível do agente.



Analisar a adesão e a conformidade a partir do resumo de tempo trabalhado

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo aos cronogramas planejados. Você também pode usar a adesão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

histórica, que é uma exibição de relatórios de adesão em tempo real, para ver como seus agentes seguiram seus cronogramas no passado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os cálculos de adesão e conformidade são baseados na configuração definida e nos cronogramas de trabalho reais e planejados dos seus agentes.

Nota: Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou alterar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Como configurar propriedades de adesão e conformidade com a programação.

Para obter informações sobre a adesão à programação, consulte a seção "Adesão à programação" de Programação em Otimização da força de trabalho para serviço de campo .

Procedimento

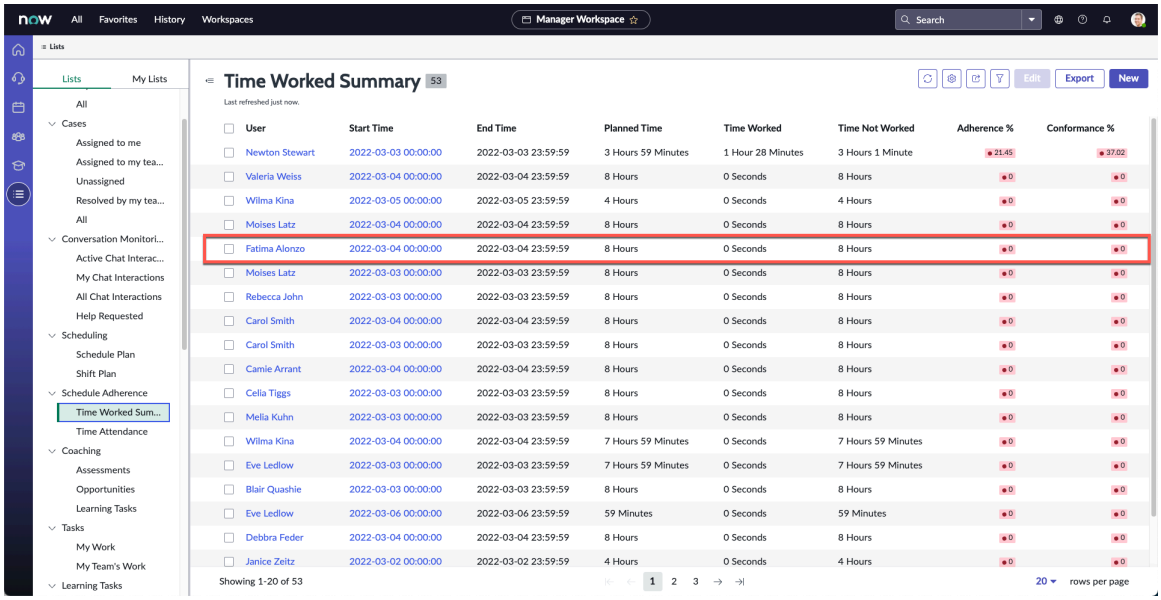
1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Para	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** O tempo **disponível não planejado** captura o tempo em que o agente estava disponível e atingiu o ponto de entrada fora dos eventos de trabalho programados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13h às 14h, mas se esquecer de bater o ponto de saída dessa participação, esse horário será considerado o horário de entrada. O tempo de treinamento das 13h às 14h é capturado como o tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo de adesão à programação a seguir mostra como medir o quão bem sua equipe está aderindo e em conformidade com os cronogramas de trabalho.



Example:
Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, considere o dia de trabalho de Fátima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 16h = 8 horas
- Tempo planejado = 8 horas = 480 minutos
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 16h.
- Minutos trabalhados no turno = 480 - 30 = 450 minutos
- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno programado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- Conformidade= (minutos trabalhados no turno + horas extras)/tempo de turno programado em minutos = (450 + 65) / 480 = 107,29%.

Nota: Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números destacados em vermelho.

Analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_agent_forecast.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitorar a cobertura do turno do agente ou da equipe em qualquer dia ou semana.
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ajuste o alinhamento da equipe de acordo com a cobertura necessária e a programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da equipe ao criar uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analise o alinhamento da equipe para cada turno.
   Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.

Para analisar o alinhamento da equipe	Faça o seguinte
Para cada dia	Selecione **Dia** na lista. A linha **Total de recursos necessários** exibe a demanda do número de agentes para esse dia nos intervalos selecionados de 15, 30 e 60 minutos. Por exemplo, em intervalos de 15 minutos, um número 16 entre 0700 e 0715 significa que a previsão de demanda do agente é 16. Os intervalos de tempo são codificados por cores conforme abaixo para mostrar a cobertura de agentes em um intervalo específico:

Realçar cor para cada dia de um grupo	Descrição
Verde	O número de agentes programados para esse intervalo e a demanda para esse intervalo são uma correspondência exata - suas necessidades de pessoal estão perfeitamente alinhadas.
Amarelo	O número de agentes programados é maior do que a demanda que você tem para esse intervalo.
Vermelho	O número de agentes programados é menor do que a demanda para esse intervalo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

<table>
<tr><th>Para analisar o alinhamento da equipe</th><th>Faça o seguinte</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Realçar cor para cada dia de um grupo</th><th>Descrição</th></tr>
<tr><td>Cinza</td><td>A demanda pelo número de agentes e o número de agentes programados é zero para esse intervalo.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Por uma determinada semana</td><td>
a. Selecione Semana na lista.

A linha Cobertura/demanda total tem indicadores para o alinhamento da equipe.

<table>
<tr><th>Se a linha for exibida</th><th>Então</th></tr>
<tr><td>Uma seta aponta para baixo</td><td>A previsão prevista é inferior ao número de agentes necessários para esse dia</td></tr>
<tr><td>Uma seta aponta para cima</td><td>A previsão predicada é maior do que o número de agentes necessários para esse dia</td></tr>
<tr><td>Uma marca de verificação</td><td>O alinhamento perfeito da previsão e o número necessário de agentes.</td></tr>
</table>
b. Clique em qualquer uma das indicações exibidas na linha Cobertura/demanda total para analisar mais detalhes sobre a previsão.

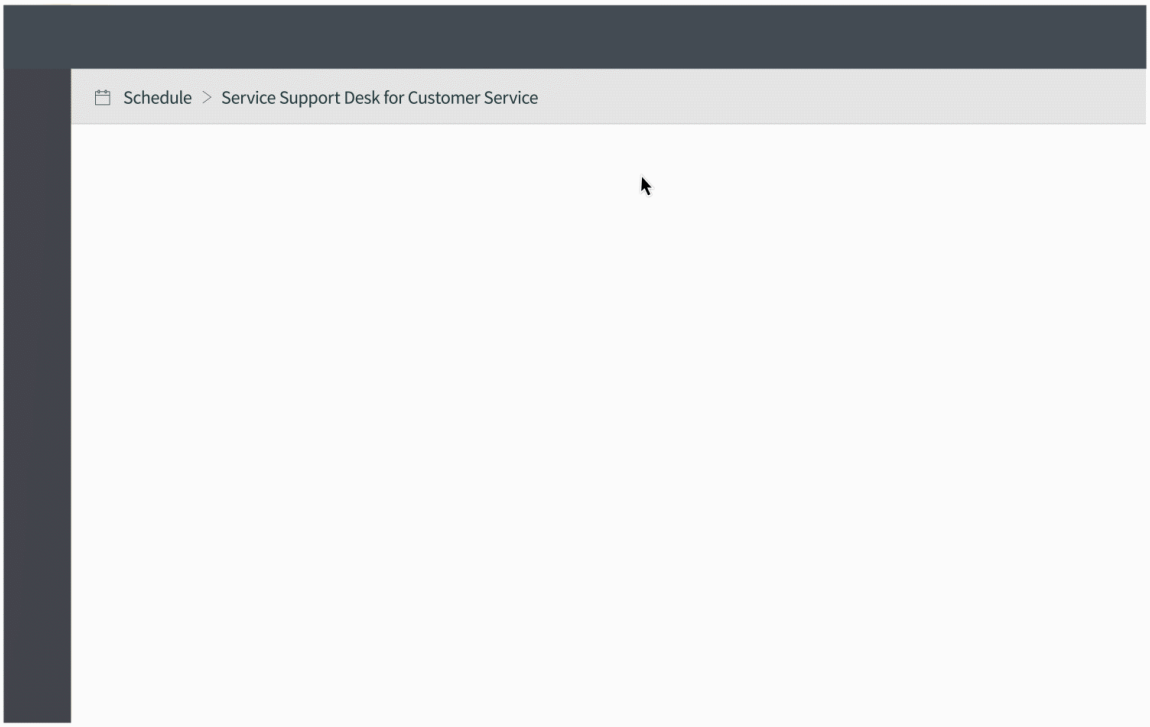
Você também pode visualizar a cobertura e a demanda de cada hora para cada grupo.
</td></tr>
</table>

Os snapshots de programação a seguir fornecem um exemplo para analisar o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda. O indicador de equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

desalinhada no pop-up mostra que o gerente de previsão programou um determinado número de agentes para cada turno, mas precisa de mais agentes para cobri-los.



Adicionar eventos ao calendário da equipe

Crie uma solicitação de reunião, treinamento, licença ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tipos de eventos personalizados e adicionar ou remover os campos desejados. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evento para exibi-los no calendário da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Crie uma solicitação de reunião, treinamento ou licença.	**a.** Determine o tipo de evento que você está criando. ▪ Para programar uma reunião, selecione **Reunião**. ▪ Para criar um evento de treinamento, selecione **Treinamento**. ▪ Para criar uma solicitação de folga, selecione **Folga**. **b.** Preencha o formulário do evento. **i.** No campo **Título**, insira um nome para a reunião. **ii.** Adicione os nomes necessários para o evento: ▪ Para uma reunião, no campo **Participantes**, insira os nomes dos participantes da reunião. ▪ Para treinamento, insira os nomes dos agentes a serem treinados no campo **Estagiários**. ▪ Para uma solicitação de folga, insira os nomes dos agentes no campo **Agentes**. No campo **Participantes**, comece a digitar o nome de cada um dos participantes da reunião e selecione o nome. **iii.** No campo **Data de término** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja terminar a reunião e clique em **OK**. **iv.** No campo **Data de início** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar a reunião e clique em **OK**. **v.** Se a reunião durar o dia inteiro, clique no controle deslizante de **Dia inteiro**. **vi.** No campo **Descrição**, insira uma descrição para a reunião.
Criar um turno de trabalho	**a.** Clique em **Trabalho**. **b.** No campo **Agentes**, comece a digitar o nome de cada agente a ser atribuído ao turno de trabalho e selecione o nome. **c.** No campo **Data de início**, clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar o turno de trabalho e clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	d. No campo **Data de término**, clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja terminar o turno de trabalho e clique em **OK**. **e.** Clique no campo **Selecionar turno** e selecione um turno.

6. Clique em **Salvar**.

Trocar os turnos dos seus agentes em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Troque o turno de um agente em seu grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignore o processo de aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone de troca de turno ( ).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

Como permitir que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho

Permita que suas equipes se inscrevam em turnos de trabalho com base na disponibilidade e na preferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um plano de cronogramas estiver habilitado para inscrição, você poderá receber notificações. Você também pode receber notificações quando o plano de cronogramas que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

Importante: Seu administrador deve definir o valor da propriedade *glide.ui_notification.max_recipients* como o número máximo de agentes para os quais você deseja enviar as notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para CSM** > **Espaço para gerentes**
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Adicione um plano de cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a guia **Calendário da equipe**.

b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar cronogramas para exibir os cronogramas.

Dica: Selecione o ícone de filtro ( ) e selecione o estado de inscrição desejado e as datas de inscrição para restringir os planos de cronogramas habilitados para inscrição.

Nos filtros, para adicionar o desejado	Faça o seguinte
Estado da inscrição	**i.** Clique duas vezes em um ou mais estados de inscrição na coluna **Disponível** para movê-los para a coluna **Inscrito**. **ii.** Selecione **Aplicar**.
Datas de inscrição	**i.** Selecione uma opção predefinida, como **Últimos 7 dias**, ou selecione as datas de início e término para as quais você deseja ver os planos de cronogramas habilitados para inscrição. **ii.** Selecione **Inscrever-se**.

c. No painel Cronogramas, clique no ícone +.

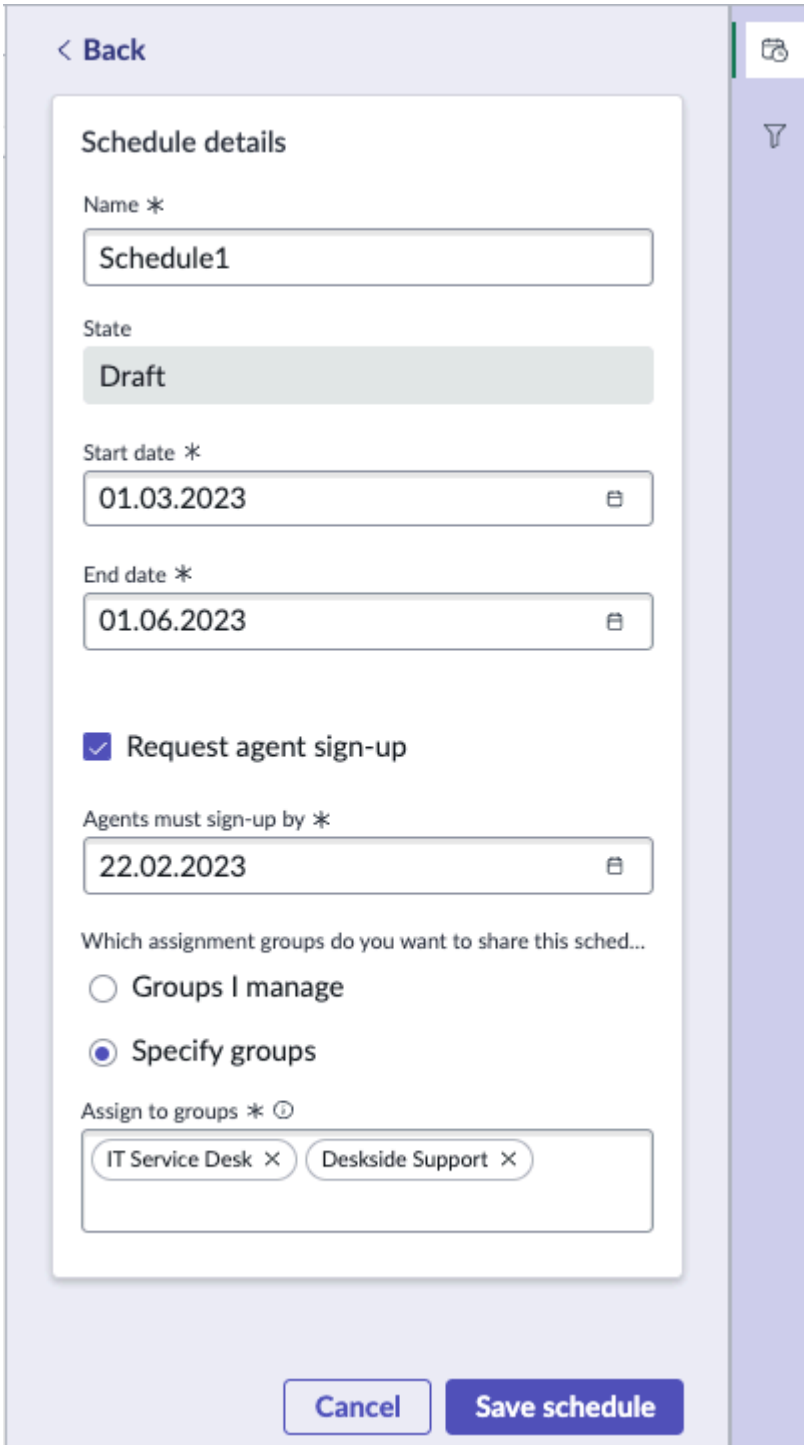
Você pode duplicar uma programação existente para criar outra. Depois de duplicar uma programação com a inscrição no turno habilitada, você pode atualizar a data de início, a data de término e a data em que os agentes devem se inscrever na programação.

Nota: Se não houver agentes associados à programação, os turnos associados à programação não serão duplicados.

d. Preencha os campos obrigatórios do formulário.
A imagem abaixo mostra um exemplo de um formulário de Programação preenchido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Para permitir que seus agentes se inscrevam em turnos de trabalho, siga estas etapas:

i. Habilite a caixa de seleção **Solicitar inscrição de agente**.

ii. No campo **Agentes devem se inscrever até**, insira a data até a qual eles devem se inscrever para os turnos dessa programação.

Dica: Se os seus agentes se inscreveram nos turnos preferenciais, o campo **Atribuído a** será preenchido automaticamente com esses agentes.

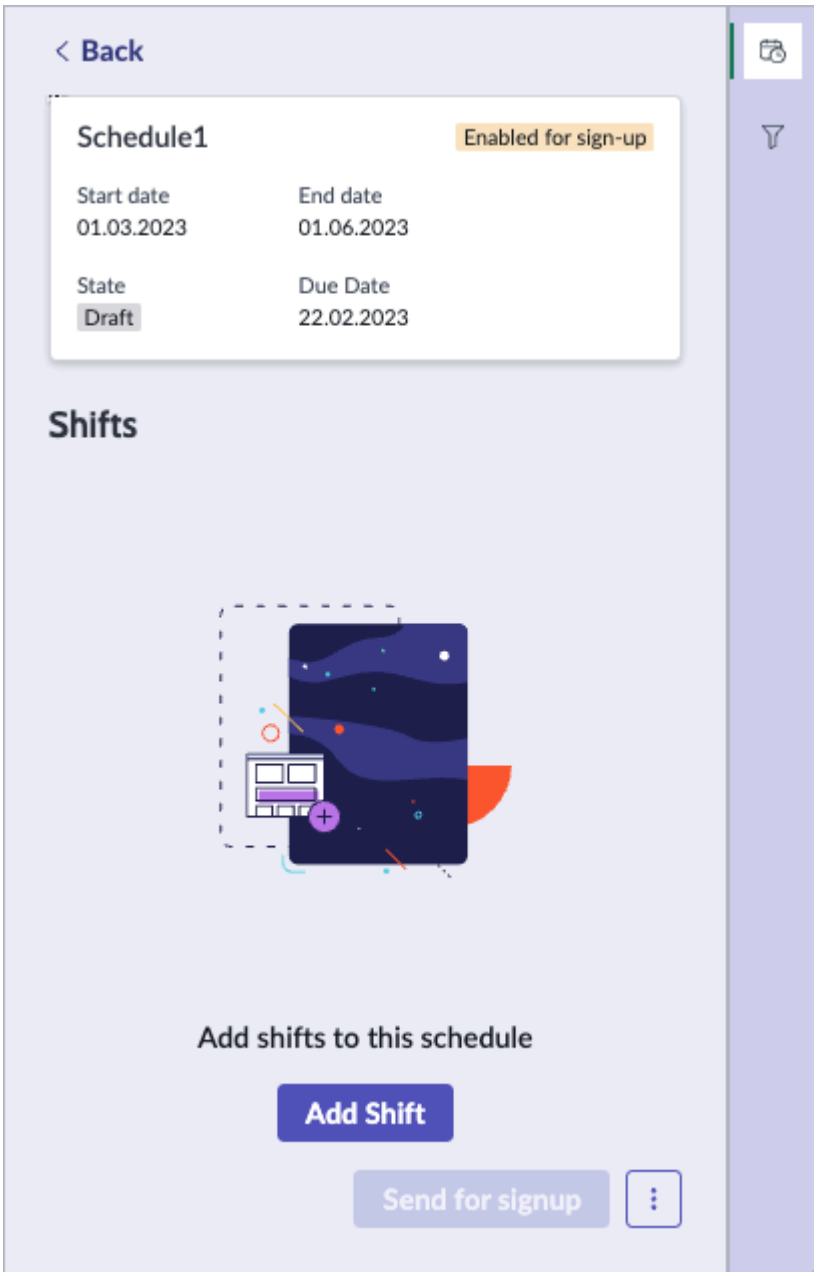
f. Selecione **Salvar programação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

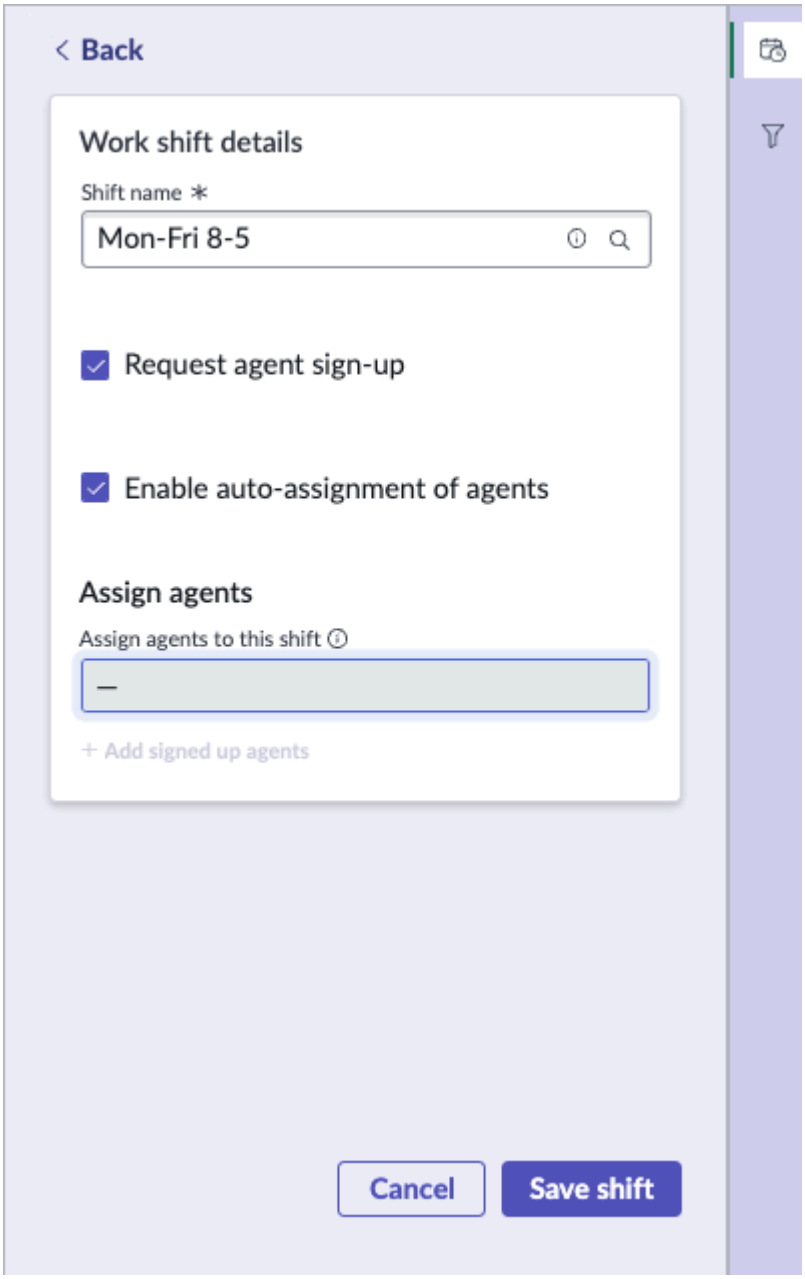
a. Selecione o plano de programação que você criou.
A imagem abaixo exibe o plano de programação que foi criado.



b. Selecione **Adicionar turno**.
A imagem abaixo fornece um exemplo de um formulário para inserir os detalhes de um turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

c. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

Nota: Se o plano de cronogramas tiver sido habilitado para que os agentes se inscrevam em turnos, os seguintes campos serão habilitados automaticamente:

- **Solicitar inscrição de agente**
- **Habilitar atribuição automática de agentes**

Se quiser atribuir agentes manualmente, você poderá desabilitar essas caixas de seleção a qualquer momento.

d. Se os turnos estiverem habilitados para inscrição, você poderá selecionar **Enviar para inscrição**.
Todos os turnos habilitados para inscrição são enviados para os agentes para que se inscrevam em seus turnos. Você pode selecionar **Encerrar inscrição** para encerrar a

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

inscrição de agentes em um turno antes da data de prazo da inscrição e atribuir os agentes manualmente.

- O rótulo destacado **Habilitado para inscrição** muda para **Inscrição encerrada**.
- O sistema fechará automaticamente as inscrições após a data de prazo das inscrições.

5. Adicione agentes aos turnos de trabalho.

Para	Faça o seguinte
Atribuição automática de agentes	Habilite a caixa de seleção **Habilitado para atribuição automática de agentes**. Seus agentes que definiram o turno como preferência principal serão atribuídos automaticamente. O número de turnos com atribuição automática tem como base o valor definido na propriedade do sistema *sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign*.
Atribuição manual de agentes	**a.** No campo **Atribuir agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes ao turno. **b.** Para adicionar agentes que se inscreveram nos turnos, selecione **+Adicionar agentes inscritos**. Você pode exibir os agentes que se inscreveram e sua classificação preferencial para trabalhar nesse turno. Se você não quiser exibir os agentes que já foram atribuídos a um turno desse plano de cronogramas, ative o botão de alternância **Ocultar agentes já atribuídos a outros turnos**. **Nota:** Essa opção só estará disponível após o encerramento das inscrições de agentes para o turno. **c.** Selecione **Salvar seleção**.

6. Selecione **Salvar turno**.
O estado do plano de cronogramas muda para **Gerando visualização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para publicar o plano de cronogramas, selecione **Publicar**.

Nota: O upgrade da tela pode levar alguns minutos.

A tabela descreve os diferentes estados de inscrição em turnos do plano de cronogramas.

Estado de inscrições no plano de cronogramas	Descrição
Inscrição não habilitada	O plano de cronogramas não está habilitado para inscrição.
Inscrição habilitada	◦ O plano de cronogramas está habilitado para inscrição, mas ainda não está pronto para que os agentes se inscrevam nos turnos. ◦ O plano de cronogramas não pode ser publicado quando habilitado para inscrição.
Inscrição aberta	◦ O plano de cronogramas está habilitado para inscrição e está pronto para os agentes se inscreverem. ◦ O plano de cronogramas não pode ser publicado nem excluído quando aberto para inscrição. ◦ Quando estiver aberto para inscrição: ▪ A data de prazo das inscrições não pode ser alterada. ▪ Os detalhes do turno de trabalho não podem ser alterados. ▪ Não é possível adicionar novos turnos. ▪ Se habilitado para atribuição automática, não será possível alterar a atribuição de agentes a um turno.
Inscrição encerrada	O plano de cronogramas está fechado para inscrição de agentes.

Tradução automática

Inscrição nos seus turnos preferidos

Especifique um ou mais turnos em um plano de programação nos quais você prefere se inscrever.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você poderá receber notificações quando seu gerente disponibilizar um plano de programação para inscrição. Você também pode receber notificações quando o plano de cronogramas que está aberto para inscrição tem o prazo no dia atual ou em um dia próximo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de operações de serviços**.
2. Selecione o ícone Programação ( ).
3. Selecione a guia **Inscrever-se em turnos**.

   Você pode usar palavras-chave para pesquisar os planos de programação e exibir todos os cronogramas com turnos ativos para os grupos de atribuição nos quais você pode se inscrever. Use a paginação para percorrer todos os planos de programação disponíveis.

   O estado atual de cada plano de programação é exibido como um destaque em cada cartão. A tabela abaixo descreve o valor destacado.

Valor em destaque	Descrição
Disponível	Os turnos do plano de programação estão disponíveis para inscrição.
Rascunho	Turnos em que você considerou se inscrever, mas não concluiu o processo de inscrição.
Concluído	Envie um ou mais turnos preferenciais no plano de programação.
Encerrado incompleto	No momento, o plano de programação não tem turnos nos quais você poderia se inscrever.
Encerrado concluído	O plano de programação tem pelo menos um turno preferencial no qual você se inscreveu.

4. Selecione o ícone Folga sobreposta ( ) para analisar se as folgas solicitadas ou as que foram aprovadas se sobrepõem ao plano de programação disponível para inscrição.
5. Para se inscrever em seus turnos preferidos, selecione **Adicionar turnos**.
   Você só pode se inscrever nos turnos do plano de programação que ainda não foram publicados.
   A janela pop-up Adicionar turnos é exibida. Você pode buscar turnos usando a barra de pesquisa e selecionar turnos para salvar como rascunho.

   Você pode se inscrever em um número máximo de turnos que o administrador configurou na propriedade do sistema *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.
6. Para salvar os turnos selecionados para inscrição, selecione **Salvar turnos** e, em seguida, **Salvar como rascunho**.
7. Selecione o sinal de mais (+) e inscreva-se em turnos adicionais.
   Quando você tem mais de um turno, pode reordená-los usando as setas para cima ou para baixo no cartão de cada turno.
8. Selecione **Enviar**.
   Todos os turnos que você adicionou para inscrição serão enviados.

Noções básicas sobre critérios do usuário para tipos de evento no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie o acesso do usuário para qualquer tipo de evento, como solicitações de reunião, treinamento e folga no calendário da equipe.

Tradução automática

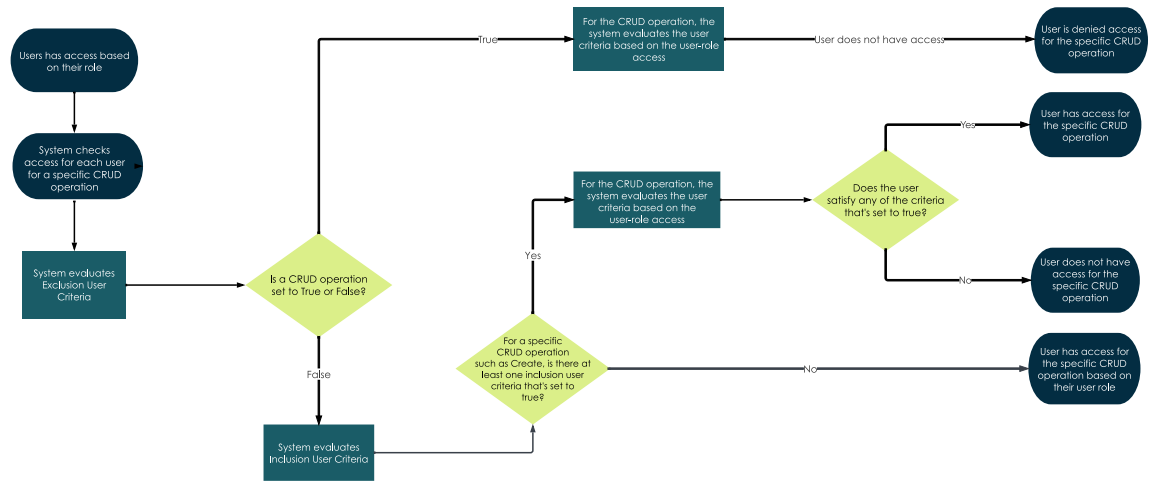
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode incluir ou excluir direitos de Criar, Ler, Gravar ou Atualizar e Excluir (CRUD) para tipos de evento usando o acesso a critérios do usuário de inclusão e exclusão. É possível executar as operações CRUD para usuários, grupos ou funções.

Nota: Por padrão, os membros da equipe não têm acesso de leitura a eventos do tipo **Trabalho real**.

Para obter flexibilidade adicional em relação à gestão do acesso CRUD, defina os critérios do usuário para cada tipo de evento. Por exemplo, se os membros da equipe não tiverem acesso para editar seus turnos de trabalho usando o acesso baseado em função, você poderá definir esse acesso usando critérios do usuário. Você pode definir esse acesso para membros específicos da equipe ou para o grupo inteiro.

Lógica de inclusão e exclusão para tipos de evento



Como funciona o acesso aos critérios de inclusão e exclusão do usuário

Quando as regras de critérios do usuário são avaliadas, isso é feito na seguinte ordem:

1. O sistema avalia primeiro o acesso de exclusão para cada critério.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **verdadeiro**, o sistema avaliará os critérios do usuário.
     a. Se o usuário não tiver acesso com base em sua função, o acesso do usuário será negado para a operação CRUD específica.
     b. Se o acesso não for negado ao usuário, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
   - Se o acesso de exclusão para uma operação CRUD estiver definido como **falso**, o sistema avaliará os critérios de inclusão.
2. No acesso de inclusão, para uma operação CRUD específica como Criar, o sistema verificará se pelo menos um dos critérios do usuário de inclusão está definido como **verdadeiro**. Em caso afirmativo, o sistema avaliará os critérios do usuário com base no acesso da função do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário:
  - Tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário poderá executar essa ação. Por exemplo, se o tipo de evento for treinamento e a operação CRUD for **Criar**, o usuário poderá criar os tipos de evento de treinamento.
  - Não tiver acesso à operação CRUD com base em sua função, o usuário não poderá executar essa ação.
- Se pelo menos um dos critérios de inclusão não estiver definido como **verdadeiro**, o usuário não terá acesso à operação CRUD específica. Neste exemplo, o usuário não pode criar os tipos de evento de treinamento.

Nota: O acesso de exclusão sempre tem precedência sobre o acesso de inclusão. Se nenhum acesso de inclusão ou exclusão for definido, o acesso baseado em função será usado para gerenciar tipos de evento.

Criar critérios do usuário para tipos de evento no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicione um registro de critérios do usuário para especificar quais usuários, funções e grupos podem acessar tipos de evento em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Critérios do usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo de formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo dos critérios do usuário
Usuários	Usuários que podem acessar tipos de evento.
Grupos	Grupos que podem acessar tipos de evento.
Funções	Funções que podem acessar tipos de evento quando você aplica os critérios do usuário.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário.
Ativo	Habilite a caixa de seleção para disponibilizar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas que podem acessar tipos de evento.
Local	Locais que podem acessar tipos de evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Departamentos	Departamentos que podem acessar tipos de evento.
Corresponder tudo	Opção para tornar obrigatória todas as condições definidas quando os critérios do usuário são aplicados.

4. Selecione **Enviar**.

Incluir ou excluir acesso de usuário para tipos de evento

Adicione ou remova o acesso dos usuários a qualquer tipo de evento para que eles possam visualizar os tipos de evento que sejam relevantes somente para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para CSM** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Selecione um evento.
3. Exclua ou inclua o acesso CRUD específico dos usuários a eventos.

Para	Faça o seguinte
Exclua usuários para os quais você não deseja habilitar o acesso específico a tipos de evento. **Importante:** Na exclusão, um acesso **Criar** impedirá o usuário de criar eventos porque esse acesso é excluído para ele. O mesmo princípio se aplica a qualquer uma das operações CRUD.	**a.** Selecione a guia **Avaliar acesso para exclusão**. **Nota:** Você pode definir o acesso CRUD para cada critério de usuário em que você excluiria o usuário das operações CRUD específicas. **b.** Para criar novos **Critérios de usuário de exclusão de evento**, selecione **Novo**. **c.** No campo **Nome**, insira um nome, que é uma entidade de usuários avaliada quanto aos critérios de exclusão do usuário para o tipo de evento selecionado. Essa entidade identifica e associa os critérios do usuário ao tipo de evento.. **d.** No campo **Critérios do usuário**, selecione o registro de critérios do usuário para o qual você deseja definir operações CRUD de exclusão. **e.** Selecione as operações CRUD para as quais você não deseja conceder acesso. **f.** Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Inclua usuários para os quais você deseja habilitar o acesso específico a tipos de evento. **Importante:** Na inclusão, para uma operação CRUD específica, como **Criar**, o sistema avalia se pelo menos um dos critérios do usuário de inclusão está definido como **verdadeiro**: ◦ Se algum dos critérios estiver definido como verdadeiro, o sistema verificará se o usuário atende aos critérios. ▪ Se o usuário atender aos critérios, ele terá acesso à operação CRUD específica. ▪ Se o usuário não atender aos critérios, ele não terá acesso à operação CRUD. ◦ Se nenhum dos critérios estiver definido como verdadeiro, o usuário terá acesso à operação CRUD específica. Isso se baseia no comportamento padrão em que todos os usuários têm acesso baseado em suas funções antes de serem adicionados aos critérios do usuário.	**a.** Selecione a guia **Avaliar acesso para inclusão**. **b.** Para criar novos **Critérios de usuário de inclusão de evento**, selecione **Novo**. **c.** No campo **Nome**, insira um nome para os critérios do usuário para inclusão de evento **d.** No campo **Critérios do usuário**, selecione o registro de critérios do usuário para o qual você deseja definir o acesso de critérios do usuário para inclusão. **e.** Selecione as operações CRUD para as quais você deseja conceder acesso. **f.** Selecione **Enviar**.

4. Clique em **Atualizar**.

Verificar critérios de acesso para um grupo ou membro da equipe no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Verifique os direitos de criar, ler, atualizar e excluir que seus grupos ou membros da sua equipe têm para os eventos a fim de garantir que eles tenham as permissões corretas e necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_shift_planning.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. No módulo de listas, vá para **Programando** > **Tipo de evento**.

3. Selecione um evento cujo acesso de usuário você quer verificar.

4. Selecione a guia **Acesso do usuário**.

5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Verificar o acesso do usuário de todos os seus grupos	Selecione **Todos os meus grupos**.
Grupos ou membros da equipe específicos	**a.** Selecione **Grupos ou membros da equipe específicos**. **b.** No campo **Grupos específicos**, insira os grupos dos quais você deseja verificar o acesso do usuário. **c.** No campo **Membros da equipe**, selecione os membros da sua equipe cujo acesso você deseja verificar **d.** Selecione **Verificar acesso do usuário**.

A tela exibe as colunas criar, ler, gravar e excluir como **verdadeiro** para cada membro da equipe que tem acesso ao tipo específico de acesso ao evento selecionado.

Teams em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos. Por exemplo, a unidade da Central de atendimento ao cliente contém várias equipes, como Suporte de hardware e rede. Você pode criar um grupo de KPIs para a unidade da Central de atendimento ao cliente e adicionar o Suporte de hardware e rede como grupos de atribuição a esse grupo de KPIs. Em seguida, você adiciona um conjunto de KPIs ao grupo de KPIs. Com esses dados, você pode medir as tendências de desempenho nas equipes de Hardware e Suporte de rede.
- Compare KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.
- Exibir os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Faça o detalhamento ativo de um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPI para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- As metas podem ser definidas nos KPIs por meio da página de desempenho da equipe no nível global ou individual. Quando essas metas são definidas, a linha de tendência reflete as metas.
- Faça o detalhamento ativo até o nível do agente individual para exibir uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades e licenças futuras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analise as tendências de desempenho de suas equipes

Analise as tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_csm_wfo_workspa.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro da equipe específico, um indicador ou um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone .
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando a *sn_team_perf.default_date_range* propriedade do sistema.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Na guia **Desempenho**, acompanhe e analise o desempenho geral do indicador de todos os membros da equipe.
   c. Detalhe os dados desta equipe:

Indicadores de desempenho

Para	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um valor de indicador para a equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe.
Acompanhar casos	Clique na guia **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe. ▪ Para exibir os detalhes dos casos, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione um membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Informações relacionadas

Configuração da Otimização da força de trabalho do Teams para atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coaching no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Ao usar o Coaching em Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente, você pode avaliar as habilidades da sua equipe para resolver casos com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos do atendimento ao cliente.

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidades.
- Use as oportunidades de coaching que estão disponíveis por padrão para treinar seus agentes. Você também pode criar uma oportunidade de coaching usando a aplicação Coaching específica para as necessidades do seu agente.
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações consistentes e mensuráveis em todas as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams:

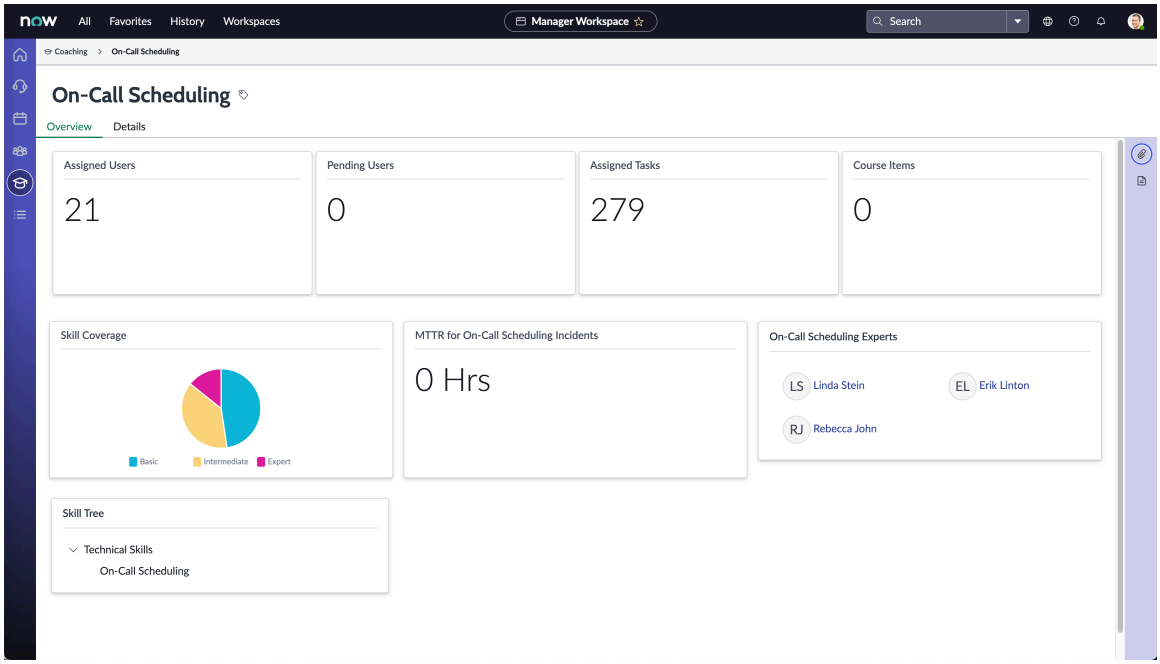
1. Ir para **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Tseams .
3. Selecione uma equipe.
4. Clique na guia **Habilidades**.
5. Selecione uma habilidade.

Você pode acessar a página Visão geral de habilidades ao clicar em uma habilidade na página de perfil de um usuário em qualquer aplicativo Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Nota: Você deve habilitar a aplicação Coaching com aprendizado para exibir os relatórios da aplicação. Para habilitar esta aplicação, consulte Ativação da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Casos de uso

Casos de Uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • O tempo médio necessário para resolver incidentes dessa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes da habilidade - Tempo médio necessário para resolver incidentes com esta habilidade.

Detalhamentos

O indicador é dividido por Habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes

Componentes

Nome do componente	Tipo	Descrição
Contêiner de visão geral de habilidades [sn-manager-skill-overview-container]	Componentes de visualização	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada [sn-manager-skill-tree-connected]	Árvore	Exibe a hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades [sn-manager-skill-experts-connected]	Lista	Exibe todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades [now-uxf-visualization-connected]	Gráfico de pizza	Exibe a porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes níveis de conhecimento para a habilidade.

Relatórios

Importante: Os relatórios de Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos ao ativar a aplicação Coaching com aprendizado a partir do ServiceNow® Store. Para habilitar esta aplicação, consulte Ativação da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

KPIs

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	42	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	42	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários Pendentes	42	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPIs

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			selecionada na tarefa de aprendizado.
Itens do curso	42	Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.

Avaliar a qualidade das tarefas concluídas

Avalie a capacidade de seus agentes de resolver casos ou a qualidade das tarefas concluídas.

Antes de Iniciar

Você pode criar uma avaliação de uma interação ou qualquer tipo de tarefa.
Ao criar manualmente uma avaliação, você pode adicionar uma pesquisa a ela. As avaliações de coaching também são criadas e atribuídas ao coach com base nas condições do gatilho definidas nas oportunidades de coaching.

Função necessária: sn_coaching.coach

Assista a este breve vídeo para obter uma visão geral sobre coaching, avaliações e treinamentos.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Visão Geral do Coaching.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a oportunidade de coaching inclui uma pesquisa, você pode optar por fazer a pesquisa e a avaliação. Ao usar uma pesquisa para avaliar um trainee , a pontuação da pesquisa é automaticamente calculada ao completá-la. A classificação de avaliação é atualizada com base nessa pontuação.

A tela Visão geral do coaching exibe a qualidade média das tarefas que foram concluídas nos últimos 30 dias para seus grupos de atribuição.

- O gráfico de rosca exibe o número de avaliações em vários estados de conclusão. Você pode apontar para um dos estados e clicar para abrir todas as avaliações nesse estado.
- O gráfico de barras exibe avaliações criadas por oportunidades de coaching. Você pode clicar em qualquer um dos dados no gráfico para acessar as avaliações.
- Você pode clicar no gráfico que exibe os dados do indicador e acessar informações detalhadas sobre o indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Executar avaliações ad hoc	**a.** Clique no ícone Listas (☰). **b.** Selecione qualquer registro, como um caso ou interação, para o qual você deseja criar uma avaliação. **c.** Selecione o ícone Avaliações (☑). A tela de avaliação aparece no painel direito. **d.** Clique no ícone de mais (+).
Use avaliações acionadas por oportunidades de coaching	**a.** Clique no ícone Coaching (🎓). **b.** Selecione qualquer registro para o qual você deseja criar uma avaliação. **Nota:** Clique na guia **Avaliações ativas** para exibir as avaliações de todas as equipes das quais você é gerente ou gerente adicional. **c.** Selecione um caso para avaliar.

4. No formulário, preencha os campos para avaliar o agente.

Formulário de avaliação

Campo	Descrição
Oportunidade	Oportunidade de coaching associada à avaliação de coaching.
Estado	Estado da avaliação. ◦ **Em aberto**: nova oportunidade de coaching ◦ **Trabalho em andamento**: o estagiário está sendo treinado ◦ **Resolvido**: o trainee é atribuído a programas de coaching e módulos de treinamento. ◦ **Encerrado concluído**: a avaliação foi resolvida e encerrada. ◦ **Encerrado incompleto**: avaliação que foi encerrada, mas não concluída, normalmente porque o **prazo** da avaliação de coaching expirou.
Classificação da avaliação	O quão bem o agente resolveu o incidente. O aplicativo Coaching preenche automaticamente este campo quando um instrutor conclui uma pesquisa para o trainee.
Acompanhamento	Se o coach deve tomar outras medidas para melhorar o desempenho do trainee.
Comentários	Anotações, se houver, a serem adicionadas sobre a avaliação.
Pesquisa realizada pelo coach	Pesquisa para o trainee feita pelo coach.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode adicionar uma pesquisa para uma avaliação ao criar a avaliação manualmente ou quando a oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação que não tem uma pesquisa. Quando uma oportunidade de coaching ativa o gatilho de uma avaliação e contém uma pesquisa, a pesquisa é automaticamente adicionada à avaliação e não pode ser alterada pelo coach.
Pesquisa realizada pelo trainee	Pesquisa para o coach feita pelo trainee.
Adicionar habilidades	Habilidades a serem adicionadas ao perfil do trainee quando a avaliação for concluída. Quando você clica neste campo, são exibidas todas as habilidades e os níveis de habilidade que não estão no perfil do trainee.
Adicionar treinamento	Treinamento a ser atribuído ao trainee. Você também pode atribuir tarefas de aprendizado de itens do curso.

5. Faça o seguinte:
   - Para concluir a avaliação ad-hoc, clique em **Salvar**.
   - Para concluir a criação de avaliações usando oportunidades de coaching, clique em **Concluir avaliação**.

Gerenciar habilidades usando Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Adicionar ou atualizar habilidades para um agente. Você pode aprovar habilidades previstas se a habilidade for necessária para o agente concluir as tarefas atribuídas. Você também pode rejeitar uma habilidade se ela não se aplicar ao agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: skill_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo Inteligência preditiva para habilidades exibe as habilidades recomendadas no perfil de cada agente. A aplicação usa exemplos de casos nos quais o agente trabalhou para recomendar habilidades para um agente.

Você pode exibir as habilidades de todos os usuários agrupados por grupo de atribuição e a cobertura geral de habilidades de cada grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique na guia **Habilidades**.
   Você pode exibir a lista de todas as habilidades atribuídas e o nível de habilidade de cada agente da sua equipe. Para obter mais informações sobre habilidades e níveis de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode filtrar a matriz de habilidades com base em usuários, grupos, tipo de habilidade, nível de habilidade ou categoria de habilidade. Redefina o filtro se quiser exibir as habilidades de todos os usuários.

4. Adicione uma habilidade ou nível de habilidade.

Para	Faça o seguinte
Adicionar uma habilidade	**a.** Na matriz de habilidades, clique em **Adicionar** para a habilidade que você deseja adicionar ao agente. **b.** Selecione o campo **Nível de habilidade** e escolha um nível para a habilidade. **c.** Clique em **OK**. A habilidade é adicionada automaticamente ao agente.
Atualizar um nível de habilidade	**a.** Na matriz de habilidades, selecione um nível de habilidade para um agente. **b.** Selecione o nível de habilidade que você deseja adicionar para o agente. **c.** Clique em **OK**.

5. Aprovar ou rejeitar uma habilidade recomendada por Inteligência preditiva.
   a. Na matriz de habilidades, clique em **Recomendado** para aprovar e recomendar uma habilidade para o usuário.
   b. Na guia **Detalhes**, revise a solicitação de aprovação de habilidade, os exemplos de resolução de casos que foram usados para prever a habilidade e o fluxo de atividades.
   - Para aprovar uma habilidade, clique em **Aprovar**. A habilidade é adicionada ao agente e o nível mais baixo da habilidade é automaticamente associado à habilidade adicionada. O estado da solicitação muda para **Aprovado** e a habilidade é adicionada ao agente.
   - Para rejeitar uma habilitação, clique em **Rejeitar**. O estado da solicitação muda para **Rejeitado**. Inteligência preditiva não recomenda a habilidade para o usuário novamente e o campo muda para **Adicionar**.
   - Clique no ícone Mais opções (•••) e selecione **Salvar**.

   A aplicação atribui a habilidade ao usuário. Se a habilidade atribuída não tiver um nível de habilidade, o aplicativo adicionará o nível de habilidade básico ao usuário.

Coaching with Learning

Use o Coaching with Learning para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante em catálogos. Atribua tarefas de aprendizagem e rastreie a conclusão.

Importante: O Coaching com aprendizado está disponível quando você habilita a aplicação Coaching com aprendizado em ServiceNow® Store. Para habilitar esta aplicação, consulte Ativação da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Coaching com aprendizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um catálogo de aprendizagem

Crie um catálogo para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Catálogos de aprendizado** e selecione **Meus catálogos**.
5. Crie um catálogo.
   a. Clique em **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para o catálogo.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para o catálogo.
   d. Clique em **Salvar**.

   Nota: O catálogo está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione itens de curso ao catálogo.
   a. Clique na guia **Conteúdo**.
   b. Clique em **Adicionar**.
   c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que você deseja adicionar ao catálogo.
   d. Clique em **Adicionar**. Os itens do curso são adicionados ao catálogo.

   Nota: Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e clique em **Remover**.

7. Adicione um grupo a um catálogo.
   a. Clique na guia **Grupos aplicáveis**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar ao catálogo.
   d. Clique em **Salvar**.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.task_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exclude_weekends_on_learning_task_due_date. Para obter mais informações, consulte Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Referência.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.
4. Crie uma tarefa de aprendizado.
   a. Clique em **Novo**.
   b. Preencha os seguintes campos.

Campos de formulário de todas as tarefas

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Item do curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. O campo de prazo é realçado da seguinte forma: ▪ Verde — se a tarefa vencer antes do dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa vencer após o dia atual.
Catálogo	O catálogo que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.

5. Clique em **Salvar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função solicitada: sn_lc.content_creator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique em **Cursos de aprendizado** e selecione **Cursos internos**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Preencha os campos a seguir na guia Detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de formulário de cursos internos

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.
Descrição	Descrição do curso.

5. Clique em **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Clique na guia **Habilidades associadas**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.
   d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.
   e. Clique em **Salvar**.
7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.
   a. Clique na guia **Tarefas de aprendizado**.
   b. Clique em **Novo**.
   c. No campo **Atribuído a**, selecione um trainee a quem deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
   d. No campo **Catálogo**, selecione o catálogo a ser associado à tarefa de aprendizado.
   e. No campo **Prazo**, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.
   f. Clique em **Salvar**.

Adicionar cursos externos ao Coaching with Learning

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Coaching ( ).
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Cursos de aprendizado** > **Cursos externos**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Experiência de dispositivos móveis Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Gerencie casos de atendimento ao cliente em seu dispositivo móvel com a aplicação Now Mobile Agent. Você pode permanecer conectado e acessar informações em tempo real para concluir suas tarefas rapidamente.

Se você for um agente (sn_customerservice_agent) ou um gerente (sn_wfo_csm.manager), ambos poderão usar notificações em tempo real da aplicação para agir sobre um problema. Para poder fazer isso, você deve ativar o plug-in Customer Service Mobile (com.sn_csm_mobile). Para obter mais informações sobre o Now Mobile do Customer Service Management, consulte Experiência móvel do Customer Service Management

- Para começar a usar esta aplicação, siga as instruções em Introdução ao aplicativo para celular Atendimento ao cliente.
- Você pode aprender sobre as tarefas de agente e gerente que pode executar em Use o aplicativo para celular para executar tarefas de agente e gerente. Além disso, você também pode executar as seguintes tarefas para Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Tarefas do agente

Tarefas do agente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.

Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de licença	• Toque na notificação. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de licença.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de licença foi aprovada ou rejeitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

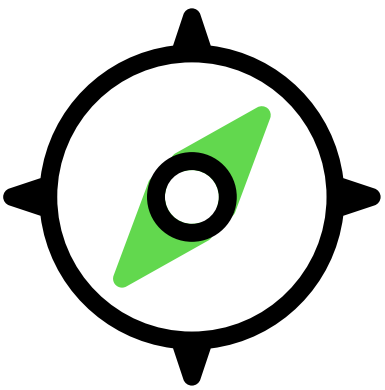
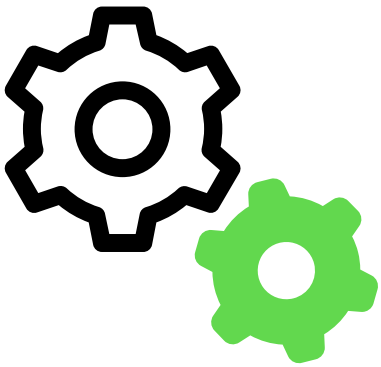
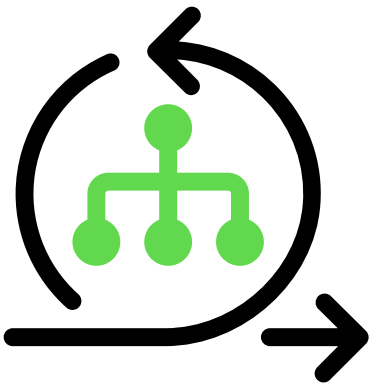
Tarefas do gerente

Tarefas do gerente	Ação	Descrição
Aprovar ou rejeitar solicitação de troca de turno	• Toque na notificação. • **Aprove** ou **rejeite** a solicitação de troca de turno.	O agente recebe uma notificação de que a solicitação de troca de turno foi aprovada ou rejeitada.
Exibir casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS	Toque na notificação. O registro de caso é exibido.	Revise o registro do caso e tome as medidas apropriadas.

Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para Customer Service Management (CSM) para resumir as informações do caso, gerar as anotações de resolução do caso e resumir o bate-papo para uma interação. Você pode permitir que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor resoluções mais rápidas para seus clientes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar Customer Service Management IA generativa
		
Saiba mais sobre Now Assist para CSM	Configure a aplicação Now Assist para CSM para começar	Usar capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar coleção de agentes de IA do CSM

Use os casos de uso do agente de IA no Now Assist para CSM

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações do caso (para resumo de bate-papo, geração de anotações de resolução, geração de conhecimento, resumo de chamadas), transcrições de bate-papo (para recomendação de bate-papo) e informações de e-mail (para recomendações de resposta de e-mail). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Com a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM), seus agentes podem usar IA generativa para resumir as conversas de bate-papo do cliente e os detalhes do caso para obter o contexto do caso. Eles também podem gerar anotações de resolução de caso para compartilhar com outros agentes e encerrar casos mais rapidamente.

Resuma um bate-papo com o Now Assist for Customer Service Management.

Visão geral Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo do bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre seus agentes e clientes em diferentes pontos da transferência, como quando um histórico de bate-papo Virtual Agent é entregue a um atendente ou quando um atendente entrega um histórico de bate-papo com um cliente para outro atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um resumo de caso permite que um agente reúna o contexto do caso em casos complexos ou de longa execução. Como esses casos podem conter muitas informações, incluindo conversas com o cliente ou outros agentes, um agente pode gerar um resumo para obter uma compreensão mais rápida.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a ajudar a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.
- Um resumo de chamada ajuda um agente a obter os principais detalhes que foram discutidos durante as conversas entre os atendentes e os clientes.Ele fornece uma visão geral de alto nível da conversa em um formato claro.
- A geração de conhecimento pode ajudar um agente a simplificar a criação de conteúdo. Um agente pode gerar automaticamente artigos de conhecimento usando os dados relevantes do registro de caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso. Por não ter que gerar artigos de conhecimento manualmente, esse recurso pode economizar tempo e esforço valiosos para os agentes.

Now Assist para Customer Service Management (CSM) habilidades

A aplicação Now Assist para CSM inclui as habilidades de IA generativa que permitem que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor resoluções ao cliente com mais rapidez.

Resumo do bate-papo

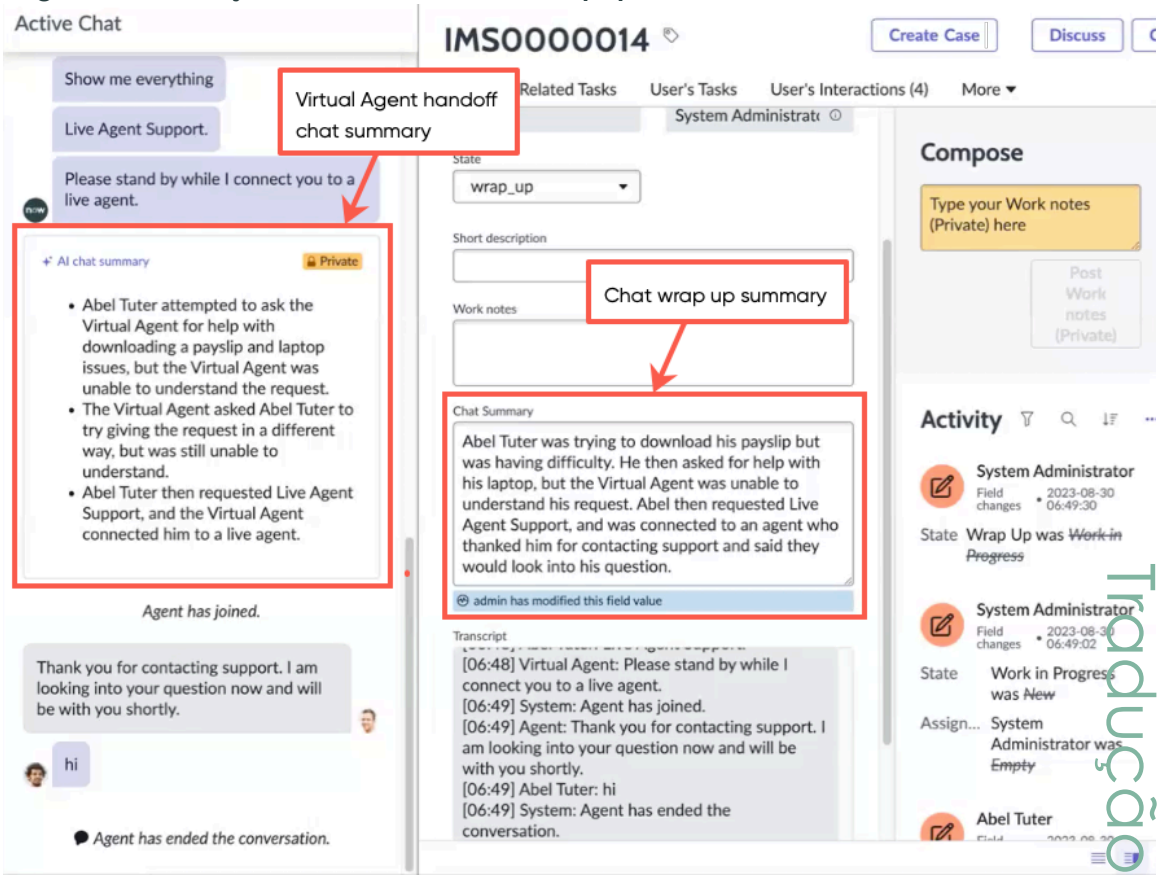
Fornece a um agente um resumo do histórico de bate-papo de um cliente Virtual Agent, histórico de bate-papo do atendente e histórico de interação. Os agentes podem exibir ou criar os seguintes resumos:

- Virtual Agent resumo de transferência de bate-papo: resume a conversa quando Virtual Agent passa um bate-papo para um atendente e exibe o resumo na janela de bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de interagir com um atendente.
- Resumo de transferência de atendente para atendente: resume a conversa quando um atendente passa um bate-papo para outro atendente e exibe o resumo na janela de bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de passar para outro atendente.
- Resumo da ação rápida: fornece um resumo quando um agente usa a ação rápida `/summarize` na janela de bate-papo ativo.
- Resumo de encerramento do bate-papo: preenche os campos **Resumo do bate-papo** e **Descrição resumida** no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

> **Nota:** Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate-papo** não aparecerá no registro de interação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

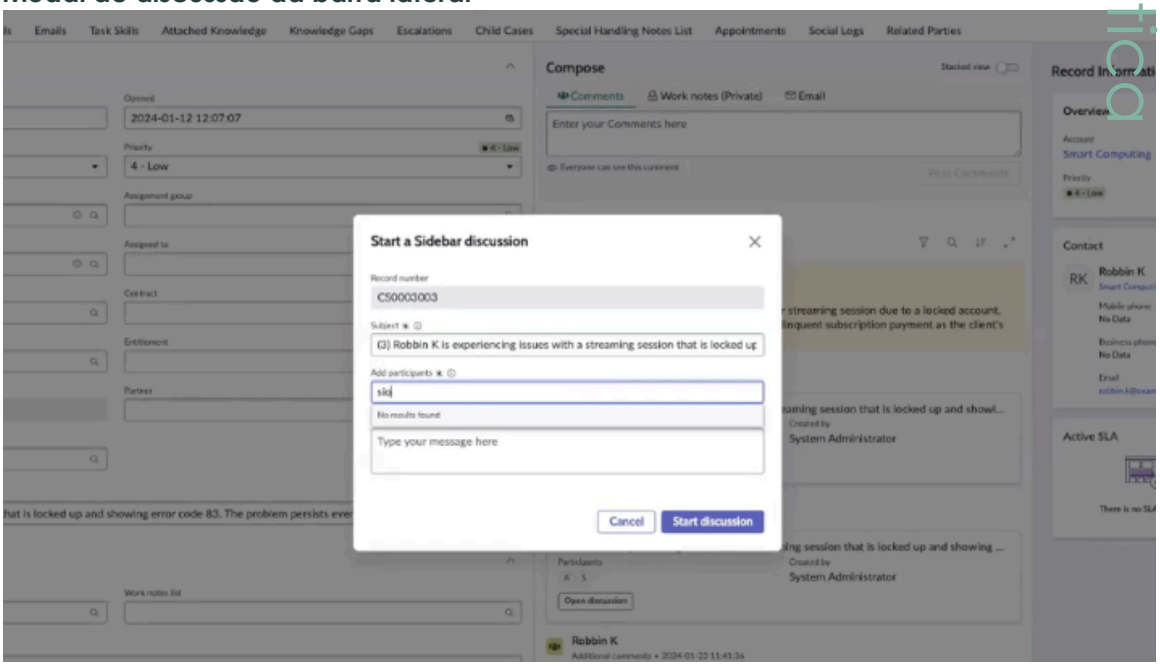
Registro de interação com resumos de bate-papo



Resumo da discussão da barra lateral

Fornece a um agente um resumo das discussões da barra lateral entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto. Um agente também pode publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso para solucionar problemas adicionais antes ou após o término do bate-papo.

Modal de discussão da barra lateral



Tradução automática

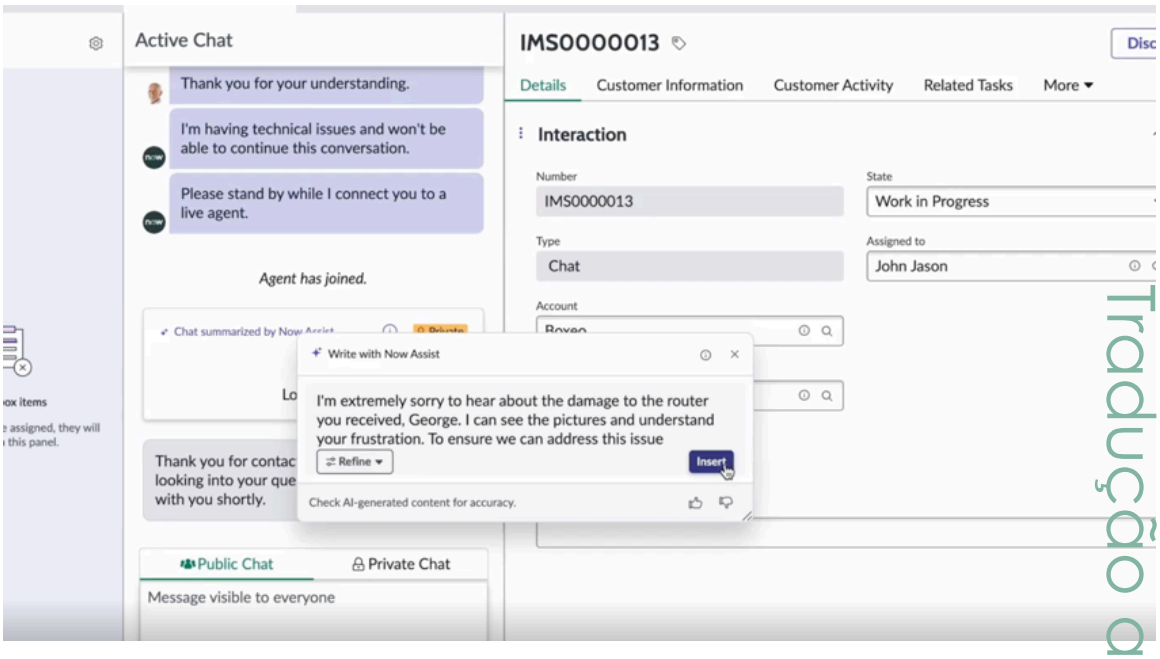
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendação de resposta na conversa

Permite que um agente gere uma recomendação de resposta a partir de um bate-papo usando o menu de contexto Now Assist.

A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação e revisá-la antes de enviá-la como resposta.

Menu de contexto do Now Assist



Resumo do caso

Fornece ao agente um resumo de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo para que ele inclua as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

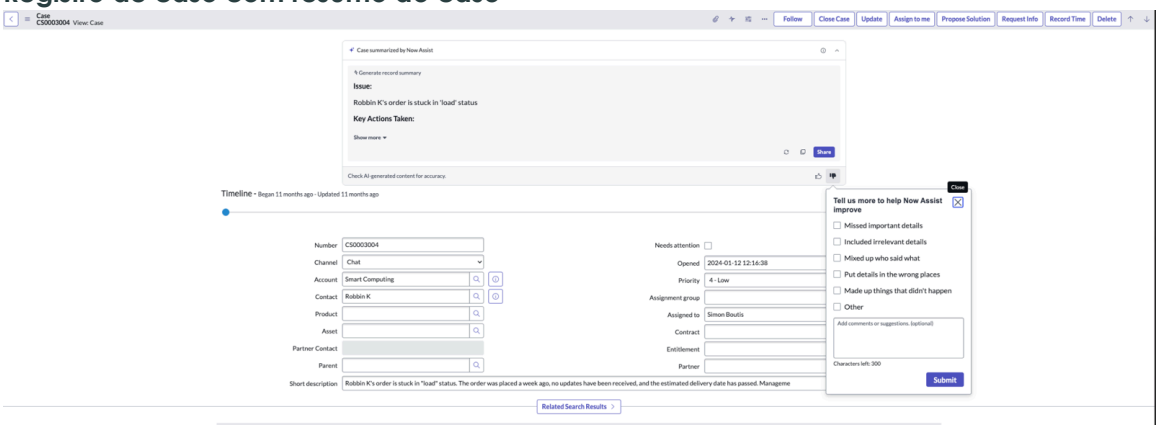
A habilidade de resumo de caso gera um resumo de caso e o exibe acima do fluxo de atividades. O resumo inclui as informações que o agente insere nos seguintes campos de registro de caso:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais
- E-mail
- Acordo de nível de serviço (ANS)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de caso com resumo do caso

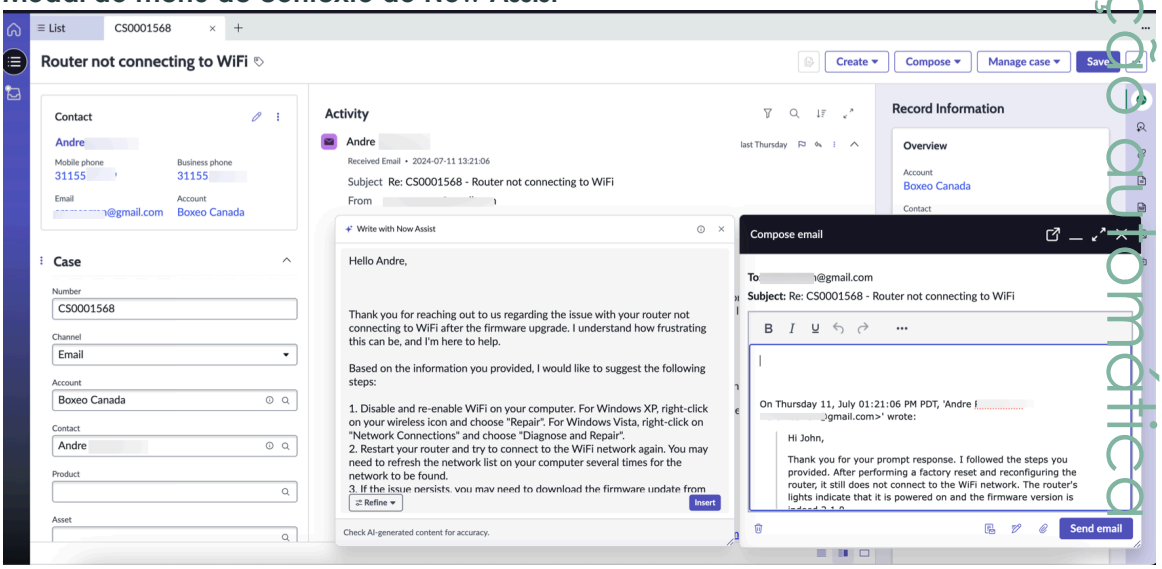


Recomendação de resposta de e-mail

Permite que um agente gere uma recomendação de resposta de e-mail a partir de um e-mail existente ou novo usando o menu de contexto Now Assist.

A habilidade de recomendação de resposta de e-mail exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação e revisá-la antes de enviá-la como resposta.

Modal do menu de contexto do Now Assist



Geração de anotações de resolução

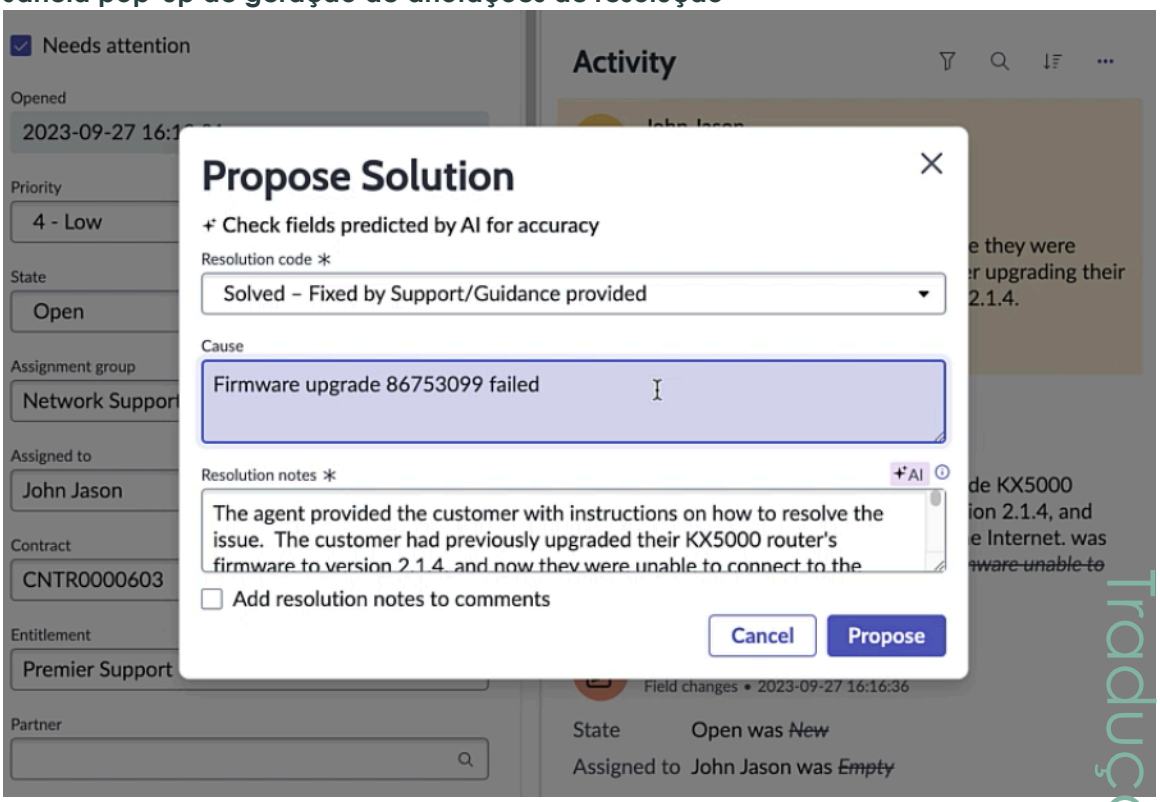
Permite que um agente gere as anotações de resolução de um caso, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações ao registro do caso.

A habilidade de geração de anotações de resolução exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para selecionar um código de resolução e revisar o texto das anotações de resolução antes de propor uma resolução a um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela pop-up de geração de anotações de resolução



Nota: A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo do campo **Anotações de resolução**.

Geração de conhecimento

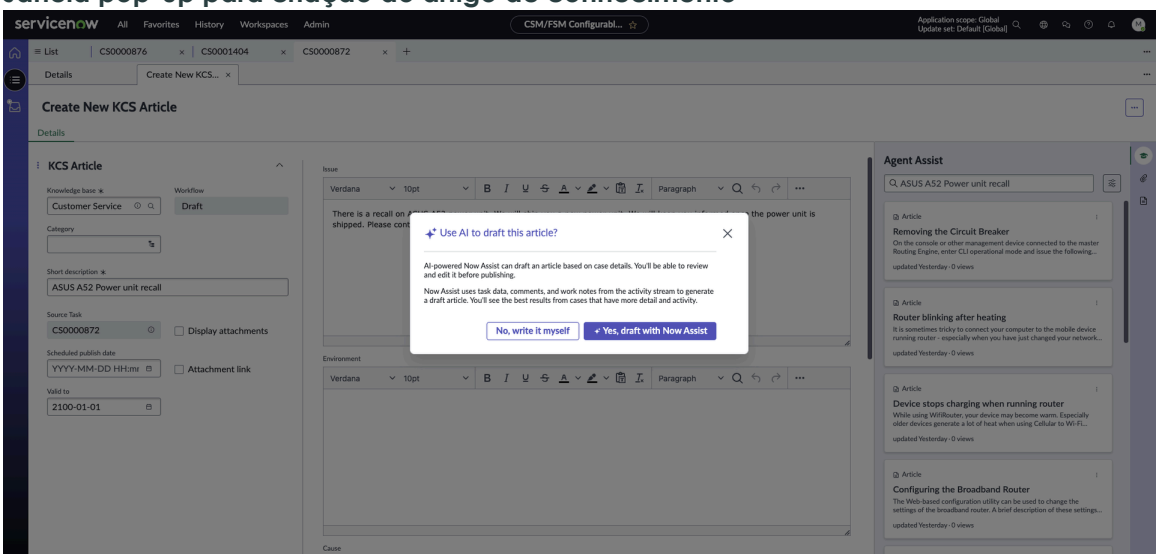
Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso.

A habilidade de geração de conhecimento exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar um artigo de conhecimento baseado em casos semelhantes e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela pop-up para criação do artigo de conhecimento



Resumo de chamada

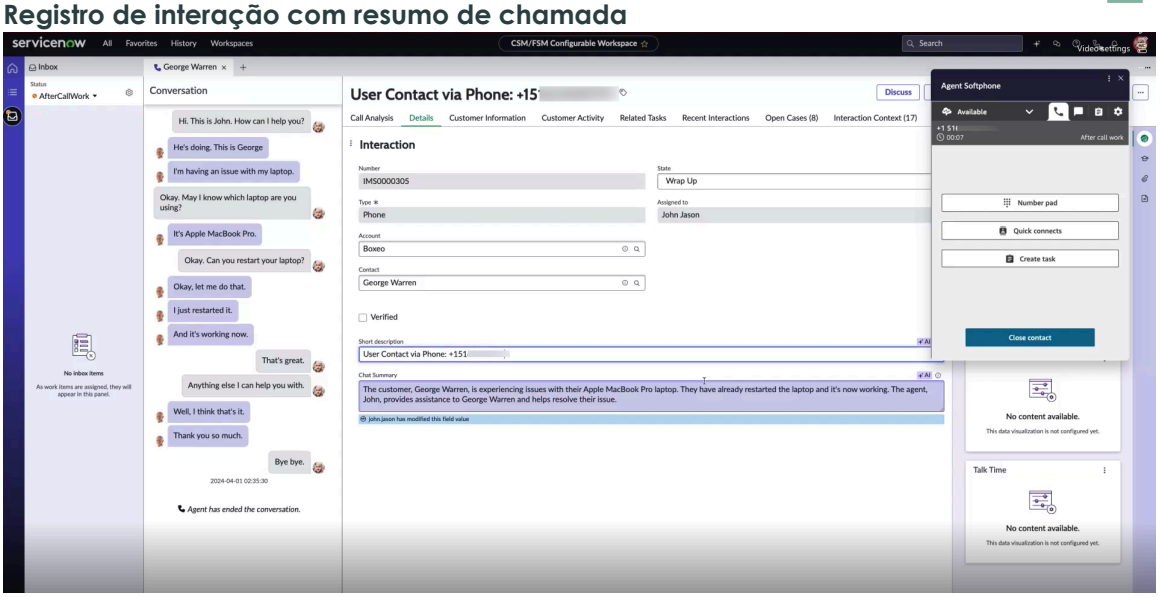
Fornece ao agente um resumo da chamada quando a chamada termina e inclui os principais pontos discutidos durante a chamada, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de chamada da interação para entender o contexto do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso. Um agente pode exibir ou criar os seguintes resumos:

- Resumo de encerramento do bate-papo: preenche os campos **Resumo do bate-papo** e **Descrição resumida** no registro de interação quando um atendente encerra um bate-papo com um cliente.

  Nota: Se um resumo de chamada não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate-papo** não aparecerá no registro de interação.

- Resumo de chamada no painel Now Assist : cria um resumo da conversa entre o agente e o cliente no painel Now Assist, selecionando **Resumir conversa**.

Registro de interação com resumo de chamada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist painel em Espaço configurável do CSM

Um agente pode usar o painel Now Assist em Espaço configurável do CSM. Essa interface conversacional permite que um agente solicite um resumo do bate-papo ou resumo do caso e gere as anotações de resolução do caso. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist .

Now Assist em Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA usa Serviço Now LLM para extrair respostas acionáveis do resultado das perguntas e respostas do Genius dos artigos de conhecimento encontrados em pesquisas Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionárioe globais. Ao usar esta aplicação, um agente pode melhorar a experiência do cliente recuperando o conteúdo relevante da base de conhecimento e gerando respostas concisas. Para obter mais informações, consulte Now Assist em Pesquisa com IA .

Now Assist em Virtual Agent

Now Assist na configuração assistida Virtual Agent pode reduzir o tempo e o esforço necessários para implantar Now Assist em Virtual Agent. Seus administradores podem configurar recursos e habilidades, bem como fontes de informações, como bases de conhecimento e catálogos. Para obter mais informações, consulte Configuração do Now Assist no Virtual Agent .

Com a habilidade Solicitações de catálogo de vários turnos do Now Assist, seus clientes podem interagir com Virtual Agent em uma conversa para solicitar itens do catálogo. Um cliente pode solicitar um item e refinar a pesquisa fornecendo informações adicionais. Para obter mais informações, consulte Ordenação de catálogos de vários turnos .

Manipulação de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais podem ser mascarados para que não apareçam em avisos de IA generativa. Em vez disso, o texto do espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto do espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os usuários vejam os valores corretos, mas o Serviço Now LLM não seja exposto a nenhuma informação confidencial. Para obter mais informações, consulte Ordenação de catálogos de vários turnos .

Informações relacionadas

- Now Assist
- Explorando Now Assist

Informações de suporte para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Versões com suporte

Now Assist para CSM é compatível a partir do Patch 4 do Vancouver.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para CSM inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist para interfaces compatíveis com CSM

Interface	Habilidade
Espaço configurável do CSM	• Resumo do bate-papo • Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Geração de artigo de conhecimento • Resumo de chamada • Discussão da barra lateral • Recomendação de bate-papo • Recomendação de resposta de e-mail
IU principal	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Geração de artigo de conhecimento

Requisitos de licenciamento

A aplicação Now Assist para CSM requer uma licença Customer Service Management Pro Plus ou Enterprise Plus.

Idiomas compatíveis

Now Assist para CSM O é compatível com os seguintes idiomas em todas as habilidades:

- Alemão
- Francês
- Japonês
- Holandês
- Francês canadense
- Espanhol
- Português do Brasil
- Italiano

Para obter mais informações, consulte Habilitar tradução para Now Assist aplicações

Informações da aplicação

Ative o aplicativo da loja Now Assist para CSM (sn_csm_gen_ai) para usar as habilidades de resumo de bate-papo e caso e para gerar anotações de resolução de caso.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)
- IA generativa de UXC (sn_uxc_gen_ai)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Atendimento ao cliente
2. IA generativa de UXC
3. Now Assist para CSM

Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Como configurar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) para que seus agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administrador do Now Assist para configurar Now Assist para CSM. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administrador do Now Assist console .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administrador do Now Assist.

CSM recursos e habilidades no console Administrador do Now Assist

Recursos do CSM	Habilidades
Bate-papo	• Resumo do bate-papo • Recomendação de bate-papo • Recomendação da barra lateral
Caso	• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução • Recomendação de e-mail
Conhecimento	Geração de KB
Ligar	Resumo de chamada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.
- A versão mínima do espaço necessária para oferecer suporte a Now Assist para CSM recursos:
  - CSM e FSM Configurable Workspace Foundation (sn_cwf_wrkspc): 24.2.1.
  - Espaço configurável do CSM (sn_csm_wrkspc): 24.2.0.

Para versões anteriores, vá para Gerenciador de aplicações para fazer upgrade para uma versão posterior.

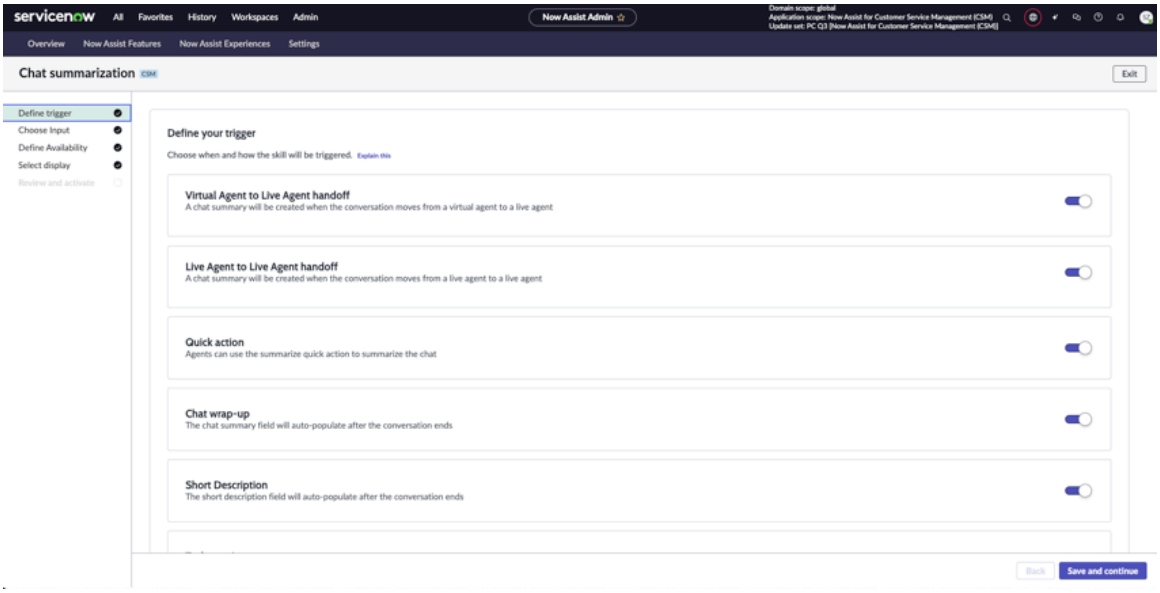
Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para CSM (sn_csm_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
   - Para obter informações sobre a Espaço configurável do CSM, confira Configurar Espaço configurável do CSM..
   - Para obter informações sobre Now Assist agentes de IA, consulte Instalar agentes de IA do Now Assist . Para acessar agentes de IA no painel Now Assist, você precisa ativar o Now Assist painel e certifique-se de que o resumo de caso esteja ativo na instância.
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos** do console Administrador do Now Assist.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para CSM.
   Esses recursos são agrupados no grupo de fluxo de trabalho **Cliente**. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.
5. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
6. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de tela de definição de gatilhos para a habilidade de resumo da conversa



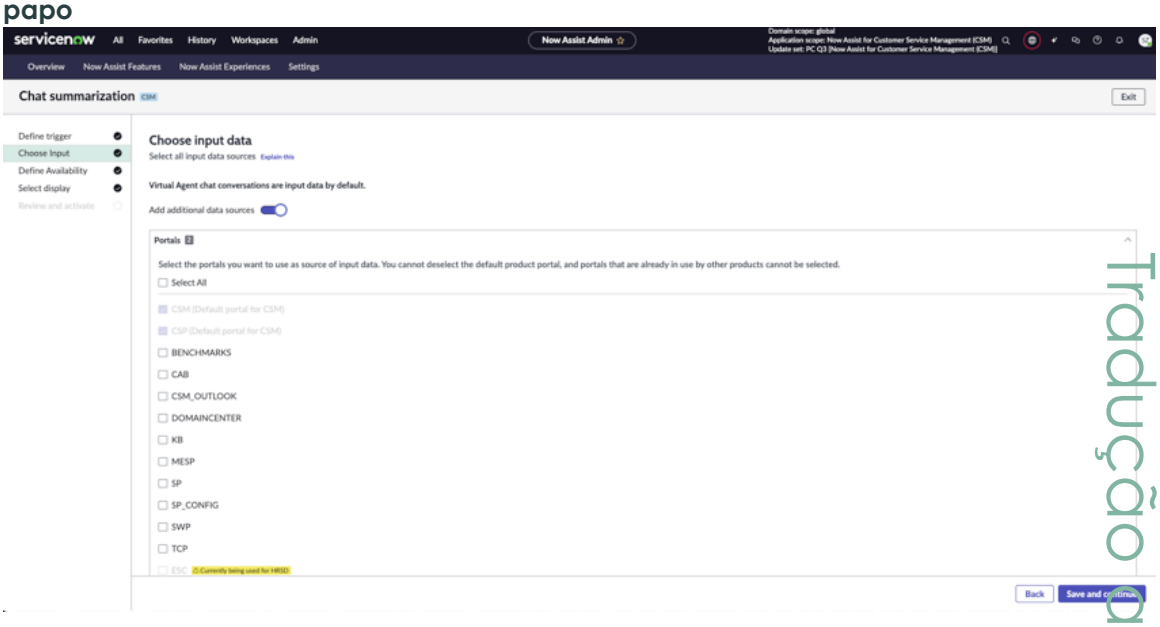
7. Depois de configurar as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Defina a disponibilidade da habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esta etapa se aplica à habilidade de resumo de caso, geração de anotações de resolução, resumo de bate-papo, geração de base de conhecimento, recomendação de resposta de bate-papoe recomendação de e-mail. Se você estiver configurando o resumo do bate-papo ou a habilidade de recomendação de bate-papo, verá a próxima etapa como **Escolher entrada**. Você pode selecionar os portais voltados para o cliente que deseja usar como origem dos dados de entrada. O portal de produto padrão e os portais que já estão em uso por outros produtos não podem ser selecionados.

Exemplo Escolher tela de entrada para a habilidade de resumo de bate-papo



Você pode configurar a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou pode selecionar condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível. Selecionar **Personalizar disponibilidade de habilidades** exibe um construtor de condições.

9. Depois de configurar a disponibilidade da habilidade, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
10. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
    - **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

      Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

      Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
11. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
12. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sua habilidade está configurada.

13. Configure a ação de IU Now Assist para CSM Propor solução e a ação declarativa.

    A ação de IU Propor solução e a ação declarativa incluídas com a aplicação Now Assist para CSM fornecem funcionalidade específica de IA generativa para o formulário de caso. Um agente pode usar essas ações para propor soluções que incluem as anotações de resolução geradas por IA.

    Para obter mais informações, consulte Configurar a ação de IU Propor solução e a ação declarativa.

14. Defina a **página de registro padrão do CSM** e **a página de registro de interação do CSM** como as páginas padrão no Construtor de IU.

    Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido em Espaço configurável do CSM. Quando o sistema exibe informações em Espaço configurável do CSM, como registros de caso e interações, ele usa as páginas que foram definidas como páginas de registro padrão.

    Definir essas páginas de registro como páginas padrão também habilita o ícone e a faixa de IA generativa em Espaço configurável do CSM.

    Definir uma página como a página padrão inclui a ativação da página e a definição do valor da ordem. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.

Informações relacionadas

- Administrador do Now Assist console
- Definição de Now Assist configurações e recursos
- Resumo do registro
- Resumo do bate-papo
- Como usar casos de uso de agente de IA no Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Customer Service Management Caso de uso de casos de triagem de coleta de agente de IA

Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use as entradas e os gatilhos de cada habilidade para configurar como e quando uma habilidade é usada.

Visão geral de habilidades e gatilhos

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas ou gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos que são usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo do bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo do bate-papo é gerado. Você também pode selecionar as propriedades que controlam como um resumo do bate-papo é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso de Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Transferência de atendente para atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita de um atendente para outro.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Criação de tarefa	Campos**Descrição resumida** e **Descrição** que são preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de caso

Entrada	Descrição
Conversas de bate-papo	As conversas de bate-papo do Virtual Agent são dados de entrada por padrão.
Portais	Portais a serem usados como a origem dos dados de entrada. Você não pode desmarcar o portal de produto padrão e os portais que já estão em uso por outros produtos não podem ser selecionados.

A tabela a seguir lista a propriedade que você pode selecionar para controlar como um resumo do bate-papo é exibido.

Propriedade para a habilidade de resumo de bate-papo

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada.

Habilidade de recomendação de resposta de bate-papo

Para a habilidade de recomendação de resposta de conversa, selecione os gatilhos que determinam quando uma recomendação de resposta de conversa é gerada.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando uma recomendação de resposta de conversa é gerada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de recomendação de respostas de conversa

Gatilho	Descrição
Acionado pelo usuário	Recomendação de resposta de conversa que é gerada quando o agente aciona a habilidade manualmente.

Now Assist menu de contexto

Campo	Descrição
Propriedades do botão	Propriedades do botão de gatilho, por exemplo: • Variante • Tamanho • Ícone
Ações de refinamento	Opções de ação mostradas quando o botão Refinar é selecionado, como: • Encurtar • Elaborar
Propriedades da caixa de diálogo de recomendação	Propriedades da janela de diálogo de recomendação, por exemplo: headerLabel.
ID do componente WWNA	ID do componente que oferece suporte ao menu de contexto Now Assist, por exemplo: agent-chat.
Ação predefinida padrão	Ação padrão quando o botão do gatilho é selecionado sem texto na janela de conversa.
Tabela	Tabela usada para a interação.
Mensagem de erro de tempo limite	Erro exibido depois de um tempo limite.
Ações predefinidas	Opções de ação mostradas quando o texto é inserido na janela de bate-papo e o botão de gatilho é selecionado, por exemplo: • Encurtar • Elaborar

Habilidade de resumo de discussão da barra lateral

Para a habilidade de resumo de discussão da barra lateral, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo de discussão da barra lateral é gerado.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando um resumo de discussão da barra lateral é gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de resumo de discussão da barra lateral

Gatilho	Descrição
Acionado pelo usuário	Resumo da discussão da barra lateral que é gerado quando o agente aciona manualmente a habilidade.

Habilidade de resumo de caso

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de caso

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho • Comentários adicionais • E-mail • Acordo de nível de serviço (ANS)

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição • Descrição resumida • Anotações de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
	• Comentários adicionais • E-mail

Habilidade de recomendação de resposta de e-mail

Para a habilidade de recomendação de resposta de e-mail, selecione os gatilhos que determinam quando uma recomendação de resposta de e-mail é gerada.

A tabela a seguir lista os gatilhos que determinam quando uma recomendação de resposta de e-mail é gerada.

Gatilhos para a habilidade de recomendação de respostas de conversa

Acionado pelo usuário	Recomendação de resposta de e-mail gerada quando o agente aciona manualmente a habilidade.

Menu de contexto do Now Assist

Campo	Descrição
Propriedades do botão	Propriedades do botão de gatilho, por exemplo: • Variante • Tamanho • Ícone
Ação predefinida padrão	Ação padrão quando o botão do gatilho é selecionado sem texto na janela de e-mail.
Ações predefinidas	Opções de ação mostradas quando o texto é inserido na janela de bate-papo e o botão de gatilho é selecionado, por exemplo: • Encurtar • Elaborar
Propriedades da caixa de diálogo de recomendação	Propriedades da janela de diálogo de recomendação, por exemplo: headerLabel.
Ações de refinamento	Opções de ação mostradas quando o botão Refinar é selecionado, como: • Encurtar • Elaborar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu de contexto do Now Assist

Campo	Descrição
Tabela	Tabela usada para a interação.
Mensagem de erro de tempo limite	Erro exibido depois de um tempo limite.
ID do componente WWNA	ID do componente que oferece suporte ao menu de contexto Now Assist, por exemplo: agent-chat.

Habilidade de geração de artigos de conhecimento

A habilidade de geração de artigo de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando o rascunho do artigo de conhecimento é gerado para um caso.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [sn_customerservice_case]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de resolução (para casos e incidentes) • Anotações de trabalho • Comentários

Habilidade de resumo de chamada

Para a habilidade de resumo de chamada, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo de chamada é gerado. Você também pode selecionar as propriedades que controlam como um resumo de chamada é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de chamadas do recurso de Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de chamada

Gatilho	Descrição
Transferência de atendente para atendente	Resumo de chamada gerado quando a transferência de chamada é feita de um atendente para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para a habilidade de resumo de chamada

Gatilho	Descrição
Encerramento de chamada	Resumo de chamada gerado quando o atendente ou o usuário encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Descrição resumida	Campo**de descrição resumida** que é atualizado para a interação quando o atendente ou o usuário encerra a chamada.
Criação de tarefa	Campos**Descrição resumida** e **Descrição** que são preenchidos automaticamente no registro da tarefa quando uma tarefa é criada a partir de uma interação.

A tabela a seguir lista a propriedade que você pode selecionar para controlar como um resumo de chamada é exibido.

Propriedade da habilidade de resumo de chamada

Propriedade	Descrição
Lista com marcadores	Chamar resumo como uma lista não ordenada.

Nesta versão, você não pode modificar a fonte de dados de entrada de uma habilidade. A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

Faixas em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

As faixas exibem informações sobre habilidades de IA generativa e os campos de formulário que são gerados ou previstos por essas habilidades.

Visão geral de faixas

A faixa de IA generativa exibe informações sobre os campos em um formulário que são gerados ou previstos pelas habilidades disponíveis com o Now Assist para CSM. Mensagens que aparecem na faixa:

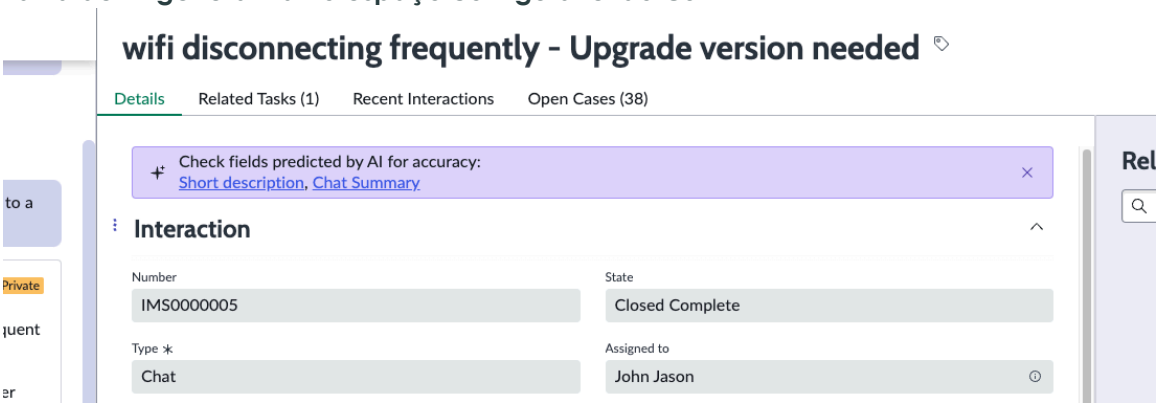
- Alerte os agentes quando os campos estiverem sendo gerados ou previstos e quando o processo for concluído.
- Lembre os agentes de revisar as informações nesses campos.
- Informe os agentes se os campos não puderem ser gerados ou previstos.

As mensagens também incluem links para os campos que são gerados ou previstos pelo Now Assist para CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faixa de IA generativa no espaço configurável do CSM



Links para campos gerados ou previstos

As mensagens exibidas na faixa de IA generativa podem incluir links para os campos que são gerados ou previstos pela IA. Para registros de caso, isso inclui campos como a descrição do caso e a descrição resumida. Para registros de interação, isso inclui campos como a descrição resumida e o resumo do bate-papo.

Quando um agente seleciona um link na mensagem, esse campo é realçado no formulário. Se um agente modificar o campo e salvar o registro, o link para esse campo será removido da mensagem. Restaurar o campo para o valor original retorna o link para a mensagem.

Como definir páginas de registro padrão

Uma página de registro fornece a estrutura base de como um registro é exibido no espaço configurável do CSM. Quando o sistema exibe informações no espaço configurável do CSM, como registros de casos e interações, ele usa as páginas que foram definidas como páginas de registro padrão.

Defina as seguintes páginas como páginas de registro padrão no Construtor de IU:

- **Página de registro padrão do CSM**: inclui recursos específicos para gestão de casos.
- **Página de registro de interação do CSM**: inclui recursos específicos do CSM para gestão de interações.

Essas páginas são compatíveis com a funcionalidade do Now Assist para Customer Service Management (CSM) no espaço configurável do CSM, incluindo a exibição do ícone e da faixa de IA generativa. Para obter mais informações, consulte Definir ordem da página de registro.

Configurar a ação de IU Propor solução e a ação declarativa

Adicione a funcionalidade específica de IA generativa ao formulário de caso configurando a ação de IU Propor solução e a ação declarativa que estão incluídas com a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Customer Service Management inclui uma ação de IU Propor solução que os agentes podem usar para propor uma solução para um caso de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM) inclui as seguintes ações que fornecem funcionalidade específica de IA generativa. Os agentes podem usar essas ações para propor soluções que incluem anotações de resolução geradas por IA:

- Ação declarativa Propor solução: gera anotações de resolução em Espaço configurável do CSM.
- Propor ação de IU de solução: gera anotações de resolução em IU principal.

Nota: Essas ações estão inativas por padrão.

Para usar a funcionalidade de IA generativa, você deve desativar a ação de IU Propor solução para Customer Service Management e, em seguida, ativar a ação de IU Propor solução e a ação declarativa para Now Assist para CSM. Depois de serem ativadas, essas ações ficam disponíveis para os agentes de atendimento ao cliente dos casos atribuídos que estão no estado Aberto.

Procedimento

1. Deative a ação de IU Propor solução para a aplicação Customer Service Management.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU** para exibir a lista Ações de IU.
   b. Configure a lista para mostrar a coluna Aplicação.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma lista, consulte Configurar o layout da lista .
   c. Filtre a lista para exibir **a solução proposta** no campo **Nome**.
   d. Selecione a ação de IU Propor solução para a aplicação Atendimento ao cliente.
   e. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
   f. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema retorna você para a lista Ações de IU.
2. Ative a ação de IU Propor solução para a aplicação Now Assist para CSM para usar esta funcionalidade em IU principal.
   a. Na lista Ações de IU, selecione a ação de IU Propor solução para a aplicação Now Assist para CSM.
   b. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema retorna você para a lista Ações de IU.
3. Habilite a ação declarativa Propor solução para a aplicação Now Assist para CSM para usar esta funcionalidade em Espaço configurável do CSM.
   a. Navegue até **sys_declarative_action_assignment.list** para exibir a lista de Atribuições de ação.
   b. Na coluna Rótulo da ação, selecione **Propor solução**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.

d. Selecione **Save** (Salvar).
O sistema retorna você para a lista Atribuições de ação.

Como personalizar uma habilidade de resumo de caso no Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar uma habilidade Now Assist para Customer Service Management (CSM) para que os agentes possam usar as habilidades de IA generativa em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No console Administrador do Now Assist, você pode selecionar a tabela de entrada, os registros relacionados e os campos para cada modelo de entrada da habilidade de resumo de caso e configurar os cabeçalhos de prompt para incluí-los no resumo geral.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** para acessar a guia **Recursos do Now Assist** do console do Administrador do Now Assist.
2. No grupo de fluxo de trabalho **Cliente**, exiba as habilidades dos recursos Now Assist para CSM.
3. Ative e copie a habilidade de resumo de caso de recurso Now Assist para CSM para personalização.

   a. No cartão de recurso associado à habilidade que você gostaria de ativar, selecione **Exibir detalhes**.

   b. Na seção Todas as habilidades disponíveis, encontre aquela que você quer ativar e selecione **Ativar habilidade**.

   > **Nota:** Somente uma versão de uma habilidade pode estar ativa por vez para cada tabela. Se você criar e ativar uma cópia da habilidade, qualquer versão ativada anteriormente da habilidade será desativada. A habilidade copiada pode ser ativada com a habilidade primária.

   Você pode fazer uma cópia da habilidade antes de ativá-la.

   c. Selecione o ícone Mais ações para a habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que você pode personalizar selecionando **Fazer uma cópia**.

   A cópia que você faz fica listada na seção Habilidades ativas.

   d. Selecione a habilidade que você copiou na seção Habilidades ativas para abri-la. Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir o passo a passo inteiro, a habilidade de resumo de caso será ativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para Customer Service Management (CSM).

   a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.

   b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

5. Exiba os dados de entrada para cada habilidade, como os campos de entrada base e listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada (estados de caso novo, trabalho de caso em andamento ou caso resolvido).

   Você pode mudar a tabela de entrada base e adicionar tabelas de extensão de caso para a habilidade copiada. Para criar uma tabela estendida, selecione **Novo** na página da lista Tabelas e selecione a tabela a ser estendida no campo de pesquisa **de tabela Estende**. Esta opção só está disponível quando você está criando uma tabela, pois ela incorpora todos os campos da tabela original e cria campos do sistema para a nova tabela.

   Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas aos diferentes modelos de entrada (estados de Caso novo, Trabalho de caso em andamento ou Caso resolvido) da habilidade.

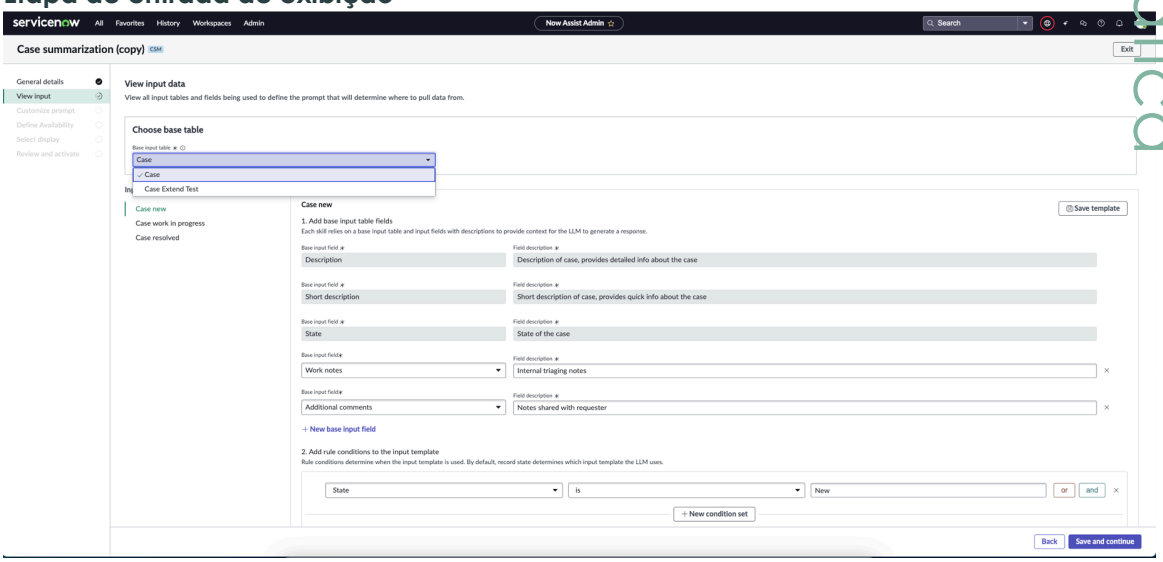
   Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

   Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base como parte dos dados de entrada.

   a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), selecione **+Novo campo de entrada base** e configure os campos da tabela de entrada base.

      Adicione vários campos de entrada base, conforme necessário.

      Etapa de entrada de exibição

      A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela de casos cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, `Descrição resumida`.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, `Descrição resumida do caso fornece informações rápidas sobre o problema.`

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), configure as condições da regra usando o construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **+Novo conjunto de condições** e configurando parâmetros adicionais.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
Trabalho em andamento	O estado é Trabalho em andamento.
Resolvido	O estado é Resolvido.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), selecione **+Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para o Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições da regra a essas fontes de dados adicionais.

A seleção dos campos da tabela relacionada pode ter um impacto direto na qualidade do cabeçalho do prompt correspondente. Por exemplo, se um cabeçalho de prompt exigir um campo específico da tabela relacionada, mas esse campo não estiver selecionado como entrada, o resumo desse cabeçalho conterá informações ausentes. Por exemplo, como caso base, você vê uma tabela relacionada, como um Acordo de nível de serviço (ANS), que inclui todos os campos obrigatórios e condições de filtragem para o cabeçalho do prompt. O cabeçalho do prompt de ANS é pré-selecionado para ajudar você a entender como a tabela relacionada, seus campos e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o cabeçalho do prompt funcionam juntos para produzir um resumo. Você pode usar o ANS como referência para configurar as outras tabelas relacionadas para determinar quais campos selecionar e qual descrição adiciona os requisitos de seus respectivos cabeçalhos de prompt. Aplique quaisquer condições adicionais para filtrar ainda mais os dados.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

6. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o aviso adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Resolvido), selecione as seções de prompt na lista de seções disponíveis a serem incluídas no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Problema**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

Cabeçalhos obrigatórios de comando

Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo	Problema
Trabalho em andamento	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas
Resolvido	▪ Problema ▪ Principais ações realizadas ▪ Resolução

Você pode adicionar o **Aguardando no aviso do cliente** aos casos somente se o caso tiver um estado **Aguardando informações**. Caso contrário, adicionar este cabeçalho a outros estados pode fazer com que Serviço Now LLM gere resultados imprecisos ou não confiáveis.

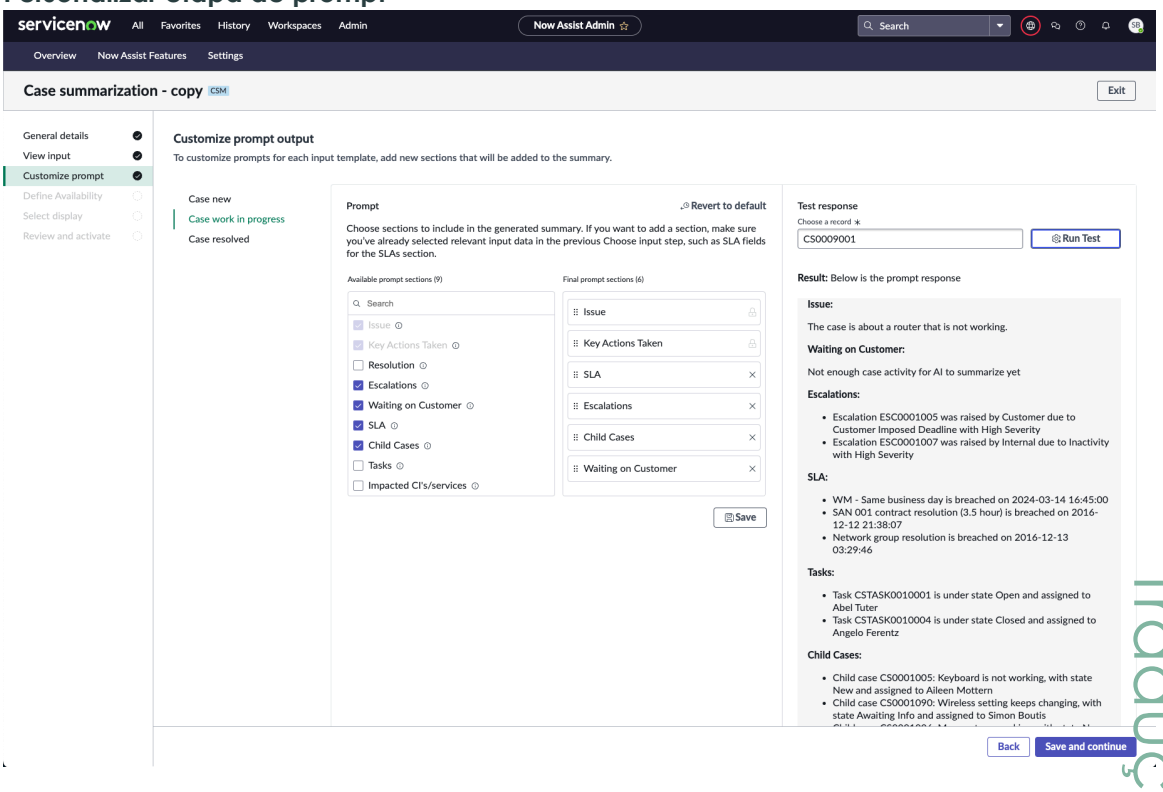
b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro de caso na seção Testar resposta e teste o formato de saída da resposta do prompt selecionando **Executar teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar etapa de prompt



d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Defina como a habilidade está disponível para os usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível. Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Configure onde exibir o resumo do caso.

a. Selecione o **painelNo produto**ou do Now Assist .

- **No produto**: quando selecionadas, as habilidades Now Assist são exibidas nos formulários e espaços.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist .

Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Revise e ative a habilidade.
Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade. Agora você pode selecionar **Resumir** em um caso para gerar o resumo do caso.

Separação de domínios em Now Assist para Customer Service Management (CSM)

O Domain Separation permite que os usuários separem dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos conhecidos como domínios. O Domain Separation permite que os usuários gerenciem independentemente as configurações de habilidades, a visibilidade de dados e outras configurações em cada domínio.

Configurar o Domain Separation para Now Assist para CSM envolve solicitar a ativação de um plug-in, definir opções e atribuir usuários e registros a domínios.

O Domain Separation é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual. Ao usar a configuração assistida no console Administrador do Now Assist, cada opção de configuração tem seu próprio registro que você pode separar por domínio. Para criar um registro em um domínio diferente, você deve configurar a habilidade no escopo do seu domínio preferencial.

O domínio global é o domínio padrão e todos os novos domínios são criados nele. Novos domínios herdam as configurações do domínio global se os usuários não substituirem as configurações no novo domínio.

Execute a seguinte tarefa para configurar o Domain Separation:

1. Solicitar Domain Separation. Para obter mais informações, consulte Solicitar separação de domínio .
2. Criar um domínio criando uma conta para CSM
3. Configure habilidades no domínio para Now Assist para CSM.

Mais informações

- Configuração e administração do Domain Separation. Consulte Configuração e administração do Domain Separation .
- Benefícios do Domain Separation. Consulte Benefícios do Domain Separation .
- Separação de domínios e Customer Service Management (CSM). Consulte Separação de domínios e Customer Service Management.

Criar um domínio criando uma conta para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Crie um domínio criando uma conta na tabela de contas na aplicação Customer Service Management (CSM). Ao criar uma conta, você também cria um domínio. Se você tiver a função de administrador, poderá criar vários domínios criando contas diferentes conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative a propriedade do sistema *csm_auto_account_domain_generation*. Esta propriedade do sistema é instalada com a aplicação CSM e está disponível somente depois que o plug-in Domain Separation está ativo. Quando esta propriedade está habilitada (o valor está definido como Verdadeiro), a aplicação CSM cria automaticamente um domínio com o mesmo nome quando uma nova conta é criada.

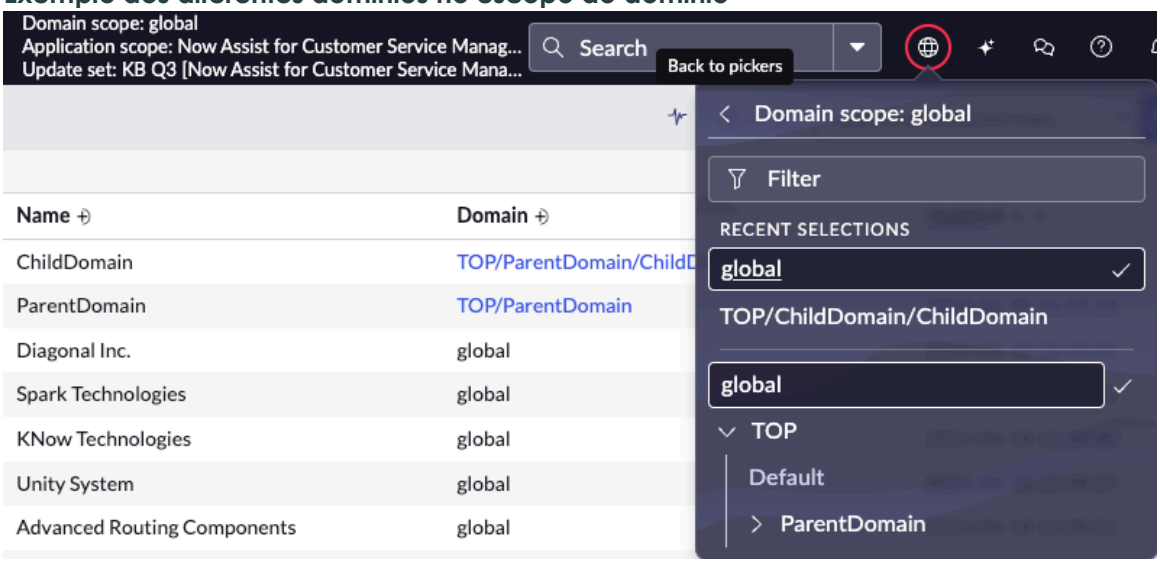
Nota: Habilitar esta propriedade não adiciona domínios para contas existentes. Ele só cria os domínios para novas contas. A adição de domínios para contas existentes requer um script de migração.

Ao criar um domínio, siga estas diretrizes gerais:

- Somente um domínio pode ser o domínio-padrão.
- Somente um domínio pode ser o domínio primário.

Procedimento
1. Altere o domínio atual para o domínio desejado selecionando o domínio no escopo do domínio.
   Por exemplo, se você quiser criar um domínio no escopo global que herde suas configurações por padrão, selecione o domínio global no escopo do domínio. Se você quiser criar um domínio secundário em um domínio primário específico, altere o escopo do domínio para esse domínio primário.

Exemplo dos diferentes domínios no escopo do domínio



2. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas** ou **Tudo** > **conta_cliente.lista**.
3. Na tabela Contas, crie uma conta selecionando **Novo**.
4. Crie um domínio com o mesmo nome da conta selecionando **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes de domínio diferentes

Number	Name	Domain
ACCT0010002	ChildDomain	TOP/ParentDomain/ChildDomain
ACCT0010001	ParentDomain	TOP/ParentDomain

Por exemplo, ao criar uma conta chamada ParentDomain no escopo global, você também cria um domínio com o mesmo nome. Todos os domínios criados no escopo global estarão no domínio TOP (nível superior). Se você criar uma conta chamada ChildDomain no domínio ParentDomain, o domínio com o mesmo nome também será criado no domínio ParentDomain.

5. Navegar até **Tudo** > **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
   Os domínios podem ser exibidos na tabela Domínio ou você pode criar diretamente um domínio na tabela Domínio.

Formulário de domínio

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do domínio.
Tipo	Tipo de domínio que descreve o domínio. Por padrão, os tipos de domínio são Fornecedor, Cliente e MSP. Você também pode adicionar suas próprias escolhas.
Primário	Opção para selecionar se este domínio deve ser o domínio de nível superior na hierarquia. O domínio de nível superior tem apenas domínios secundários e nenhum domínio primário.
Padrão	Domínio que será o domínio padrão para sua hierarquia.
Primário(a)	Nome do domínio mais alto na hierarquia. Este campo deve ter um valor para o domínio aparecer no mapa de domínios.
Ativo	Opção para disponibilizar o domínio para uso. Você deve selecionar esta opção para que este domínio apareça no mapa de domínios.
Descrição	Descrição do domínio.

Cada registro de domínio também pode ter vários registros relacionados:

- Empresas
- Domínios "contém"
- Incluído em

6. Crie um domínio na tabela Domínio selecionando **Novo**.
7. Adicione os valores de campo e selecione **Enviar**.
   O domínio foi criado.
8. Crie usuários na tabela Usuários em cada domínio.
9. Depois de adicionar os valores de campo, selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Atribua as funções e grupos apropriados aos usuários.
    Por exemplo, se você criar um usuário Agent no ParentDomain, ele terá acesso ao ParentDomain e ao ChildDomain. No entanto, um usuário Agent criado no ChildDomain só tem acesso ao ChildDomain.
11. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Para mudar a hierarquia de domínio, vá para a lista relacionada Contém domínios. Selecione os registros de domínio que são os domínios secundários (contidos) do relacionamento contido.

Configurar habilidades em um domínio para Now Assist para Customer Service Management (CSM)

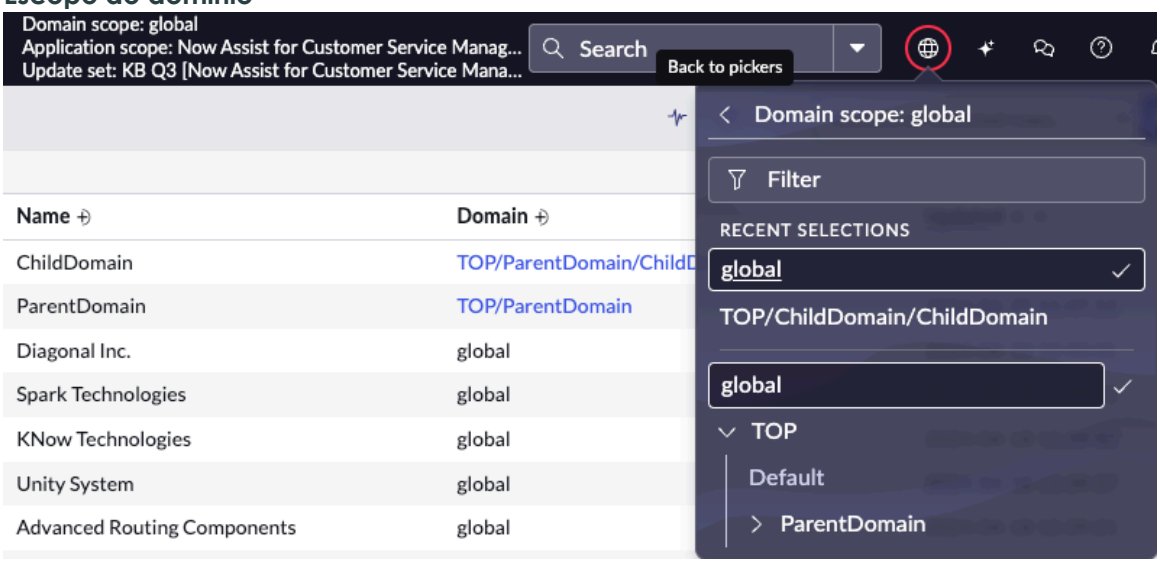
Ative as habilidades com diferentes configurações de habilidade em cada domínio na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as configurações de habilidade nos domínios herdam as configurações do domínio global, a menos que sejam substituídas pelas novas configurações nesse domínio.

Procedimento
1. Altere o domínio atual para o domínio no qual você deseja ativar as habilidades selecionando o novo domínio.

Escopo do domínio



   Por exemplo, se você quiser configurar a habilidade em ParentDomain, altere o escopo do domínio para ParentDomain.

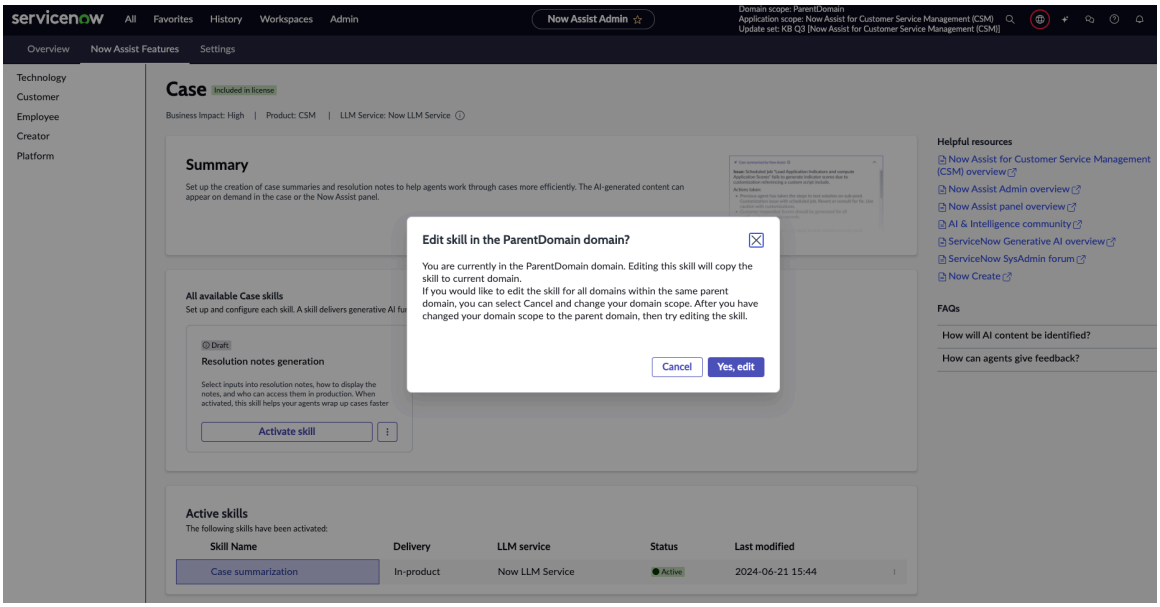
2. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Funcionalidades** > **Funcionalidades**.
3. No console Administrador do Now Assist, selecione a configuração de habilidade global para ativá-la no domínio atual e definir sua própria configuração de habilidade exclusiva. Conforme mostrado no exemplo a seguir, uma janela pop-up modal confirma que a configuração da habilidade está sendo editada no domínio atual. Esta ação cria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma configuração de habilidade que substitui a configuração global existente. A configuração de habilidade ativa em uso é derivada do domínio global e compartilha o mesmo nome que a configuração de habilidade global.

Editar habilidade em um domínio



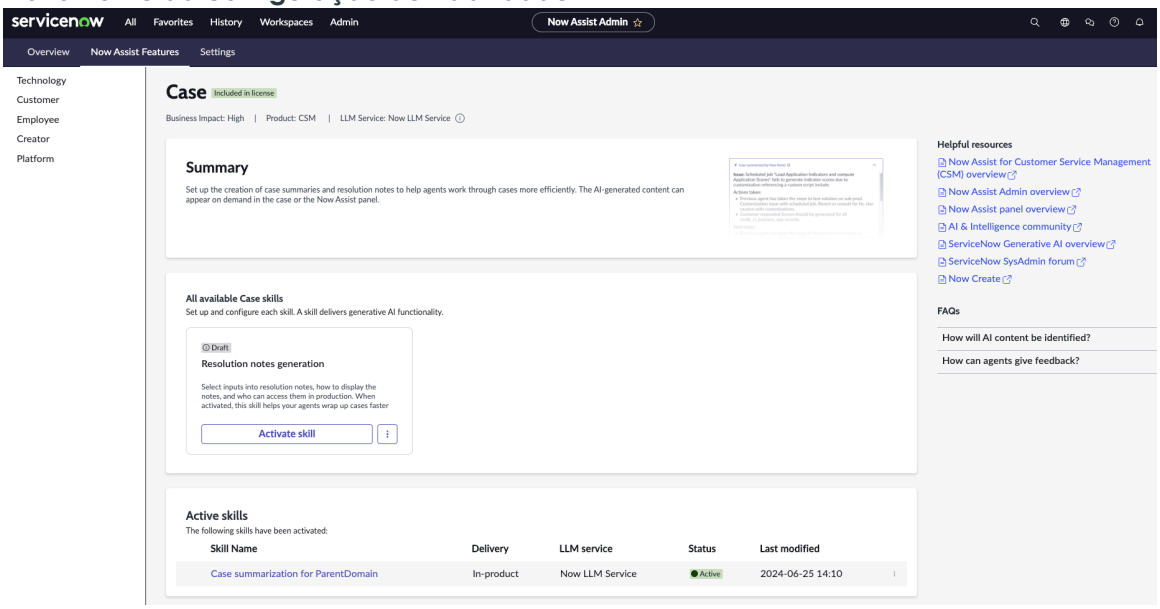
4. Prossiga para a configuração assistida selecionando **Sim, editar**.
   A configuração se aplica ao domínio atual e é herdada por seu domínio secundário. O nome da habilidade muda para<Skill Name> para<Domain Name> . Por exemplo, se a configuração de habilidade - Resumo de caso para ParentDomain estiver ativada, ela substituirá a configuração global e se aplicará ao ParentDomain e ao ChildDomain. No entanto, se o resumo de caso de configuração de habilidade para ChildDomain estiver ativado em ChildDomain, ele se aplicará somente a ChildDomain.

   Nota: A ordem de ativação deve seguir Global > Domínio primário > Domínio secundário para garantir uma herança e substituições apropriadas. Se a configuração de habilidade secundária no domínio secundário for ativada antes do domínio primário, a configuração de habilidade primária não poderá substituir a configuração de habilidade existente no domínio secundário. Consequentemente, a habilidade primária e a habilidade secundária permanecem ativas no domínio secundário e o resultado é um erro de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo nome da configuração de habilidade



Mais informações sobre Domain Separation para CSM podem ser encontradas em Separação de domínios e Customer Service Management

Configurar Now Assist para Customer Service Management (CSM) no Virtual Agent

Use Now Assist para CSM no Virtual Agent para fornecer aos usuários uma experiência de IA generativa orientada por conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para garantir que a reserva de compromisso baseada em LLM funcione em Customer Service Management, os seguintes apps são necessários:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem 6 etapas principais para configurar Now Assist para CSM em Virtual Agent:

1. Ativar Virtual Agent Por Customer Service Management (CSM)
2. Configurar Now Assist em Virtual Agent.
3. Instale o Agendamentos por conversa.
4. Habilite o Agendamento do Walk-up Experience.
5. Configurar credenciais de API do OpenAI .
6. Habilite o tópico Programar um compromisso de balcão de serviços no Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer.**.
2. Localize e selecione o tópico **Programar um compromisso de balcão de serviços** em Now LLM
3. Selecione a guia **Propriedades**.
4. Localize a caixa de seleção rotulada Now Assist para Virtual Agent em Selecionar assistente do LLM para disponibilizar o tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Publicar**.

Resultados
O tópico está disponível e ativo na janela de bate-papo.

Como usar casos de uso de agente de IA no Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Use os agentes de IA para Customer Service Management para melhorar a produtividade por meio de uma triagem mais rápida. Você pode coletar, verificar, responder ou escalar e-mails de clientes como interações ou casos. Você também pode processar o alto volume de casos que chegam por meio de canais off-line, convertendo-os em tarefas acionáveis para reduzir significativamente a carga de trabalho dos agentes humanos.

Casos de uso disponíveis para agentes de IA para coleção de agentes Customer Service Management

Nome do caso de uso	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Casos de triagem	Lida com a validação, criação, verificação e escalação de casos de ponta a ponta ou de tipo de caso. Ele também pode recuperar contexto e detalhes relevantes do caso ou interação fornecidos para atender diretamente às consultas do cliente e evitar a criação de casos desnecessários.	• Coletor de contexto de caso • Verificador de informações do cliente • Respondente de e-mail de informações • Manipulador de escalação de cliente • Verificador de documentos do cliente

Importante: Por padrão, todos os registros de caso de uso e agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplicar o caso de uso e prosseguir com as seguintes etapas:

- Ative o caso de uso.
- Ative todos os agentes no caso de uso.
- Ative o gatilho para invocar o caso de uso automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, não será necessário ativar o gatilho.

Para obter informações sobre casos de triagem, consulte Customer Service Management Caso de uso de casos de triagem de coleta de agente de IA.

Pode haver agentes de IA instalados com a aplicação Now Assist que não são usados em casos de uso. Para saber como ver todos os agentes disponíveis, consulte Localizar agentes de IA .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Service Management Caso de uso de casos de triagem de coleta de agente de IA

Use CSM caso de uso de agentes de IA para processar todos os casos de rotina que chegam por e-mail e outros canais off-line e aumentar a produtividade do agente por meio de uma resolução mais rápida.

Visão geral de casos de triagem

Usando o caso de uso Triagem de casos, lide com validação de ponta a ponta, criação, verificação e escalação de casos ou tipos de caso. Obtenha as informações corretas do caso ou interação para responder diretamente às perguntas do cliente e reduzir o número de casos que devem ser criados.

Consulte as informações fornecidas aqui sobre agentes, ferramentas e gatilhos relacionados ao caso de uso Casos de triagem em agentes de IA para Customer Service Management.

Para modificar o caso de uso Casos de triagem, duplique-o e ajuste as configurações de acordo com seus requisitos. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist.

Importante: Ao modificar um caso de uso, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Caso de uso de casos de triagem

Faça a triagem e forneça uma resolução mais rápida para todos os casos de rotina que chegam por e-mail e outros canais off-line.

Para acessar o caso de uso:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar.**
2. Selecione **Casos de triagem**.

Gatilhos para caso de uso de casos de triagem

Na tela Definir gatilho, o caso de uso começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

1. Caso
   - Defina o campo Tabela de destino como sn_customerservice_case.
   - Defina o valor do campo **Executar como** como **Atribuído a**.
   - Defina as seguintes condições:
     - **[Estado]** muda para **[Aberto]** e
     - **[Atribuído a]** está **[não está vazio]** e
     - **[Prioridade]** em **[3-Moderada, 4 Baixa]**
2. Interação
   - Defina a tabela de destino como Interação.
   - Defina o valor do campo **Executar como** como **Atribuído a**.
   - Defina as seguintes condições para um contato:
     - **[Estado]** muda para **[Trabalho em andamento]** e
     - **[Atribuído a]** está **[não está vazio]** e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **[Conta]** está **[não está vazio]** e
- **[Contato]** está **[não está vazio]**

E defina as seguintes condições para um consumidor:

- **[Estado]** muda para **[Trabalho em andamento]** e
- **[Atribuído a]** está **[não está vazio]** e
- **[Consumidor]** está **[não está vazio]**
- **[Tipo]** é **[E-mail]**

Importante: No formulário Editar gatilho, certifique-se de que o botão **Ativo** esteja ativado para acionar o agente de IA de forma autônoma.

Agentes de IA de casos de triagem

As tabelas a seguir listam os agentes usados no caso de uso Casos de triagem.

Importante: Na tela **Definir disponibilidade** do agente de IA, certifique-se de que o campo **Status** esteja habilitado para ativar o agente de IA.

Agentes de IA e suas funções no caso de uso de casos de triagem

Agente de IA	Função de agente de IA
Coletor de contexto de caso	Avalia um registro para determinar se ele atende a todos os requisitos para criação e, em seguida, valida o registro para identificar se ele precisa de comunicação com o usuário para obter informações adicionais ou conversão em um caso ou tipo de caso específico.
Respondente de e-mail de informações	Consolida e exibe respostas de e-mail, facilita a criação de rascunhos e oferece suporte ao envio de e-mails.
Manipulador de escalação de cliente	Compreende a intenção e o sentimento em um registro e executa as ações apropriadas, como ajudar outros agentes e usuários finais a resolver consultas com eficiência e avaliar se um caso precisa ser criado.
Verificador de informações do cliente	Verifica se o registro tem todos os campos obrigatórios e analisa o texto para encontrar valores que possam ser encaixados no conjunto de campos fornecido.
Verificador de documentos do cliente	Verifica os documentos no registro para garantir que eles correspondam aos documentos listados para o tipo de caso, identifica documentos ausentes e determina se a verificação de documentos falhou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas mapeadas para o coletor de contexto de caso

Ferramentas usadas no agente de IA do coletor de contexto de caso

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Supervisionado	Criar caso ou tipo de caso a partir do registro de origem	Cria um caso ou tipo de caso e retorna o sys_id e o URL do registro recém-criado.
Ações de fluxo	Autônomo	Determinar tipo de caso	Retorna o tipo de caso que foi identificado a partir do conteúdo fornecido.
Ações de fluxo	Autônomo	Fechar interação	Encerra a interação usando o registro sys_id.
Ações de fluxo	Autônomo	Atualizar anotações de trabalho	Atualiza as anotações de trabalho do registro usando o resumo do registro como o conteúdo da anotação de trabalho.
Ações de fluxo	Autônomo	Criar e vincular interação ao caso	Cria e vincula interações a casos usando o novo registro sys_id como o sys_id de destino, o tipo de caso como tabela de destino e o registro sys_id como o sys_id de interação.
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do registro	Reúne os detalhes do registro da interação, casos e resposta de e-mail.
Scripts	Autônomo	Resumir um registro	Retorna o resumo do registro.
Scripts	Autônomo	Criar resumo de contexto consolidado	Cria o resumo do contexto consolidado usando a saída dos campos e o processo de verificação do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas mapeadas para o respondente de e-mail de informações

Ferramentas usadas no agente de IA de respondente de e-mail de informações

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do registro	Reúne os detalhes do registro para interações, casos e respostas de e-mail.
Habilidades do Now Assist	Supervisionado	Resposta de e-mail	Gera uma resposta de e-mail com base nas entradas fornecidas.
Scripts	Autônomo	E-mail de rascunho	Cria um rascunho de e-mail.
Scripts	Autônomo	Enviar e-mail	Envia um e-mail a partir do rascunho de e-mail.

Ferramentas mapeadas para o manipulador de escalação do cliente

Ferramentas usadas no agente de IA do manipulador de escalação do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter detalhes do registro	Busca os detalhes dos registros usando a tabela de registros e o sys_id do registro ou o número do registro.
Ações de fluxo	Autônomo	Obter intenções	Retorna a intenção que foi identificada no conteúdo do registro de origem.
Scripts	Autônomo	Pesquisar e verificar o registro	Pesquisa e verifica o registro para identificar se o registro é válido para continuar o processo.
Scripts	Autônomo	Obter conteúdo de resposta de e-mail	Obtém o conteúdo de resposta de e-mail usando a pergunta, a resposta e o resumo de contexto consolidado.
Recuperações de pesquisa	Autônomo	Obter artigos de conhecimento relevantes	Busca artigos de conhecimento que contêm informações semelhantes e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas usadas no agente de IA do manipulador de escalação do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
			relevantes para a consulta de pesquisa.

Ferramentas mapeadas para o verificador de informações do cliente

Ferramentas usadas no agente de IA do verificador de informações do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Ações de fluxo	Autônomo	Obter todos os campos	Retorna todos os campos.
Ações de fluxo	Autônomo	Verificar se há campos ausentes	Retorna uma matriz de campos verificados finais.
Ações de fluxo	Autônomo	Preenchimento de slot	Retorna os campos que foram identificados no conteúdo.
Scripts	Autônomo	Obter campos personalizados	Retorna a matriz de campos personalizados especificados pelo cliente.

Ferramentas mapeadas para o verificador de documentos do cliente

Ferramentas usadas no agente de IA do verificador de documentos do cliente

Tipo de ferramenta	Modo de execução	Nome	Descrição
Scripts	Autônomo	Relatório de status	Retorna o status.
Scripts	Autônomo	Check-list de documentos	Obtém a lista de documentos com base em um tipo de caso.
Subfluxos	Autônomo	Iniciar verificação de documentos	Retorna a resposta após o início da verificação.
Subfluxos	Autônomo	Verificar os documentos	Obtém a saída após a verificação dos documentos.

Como fazer a triagem do caso

No caso de uso de triagem do caso, execute as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

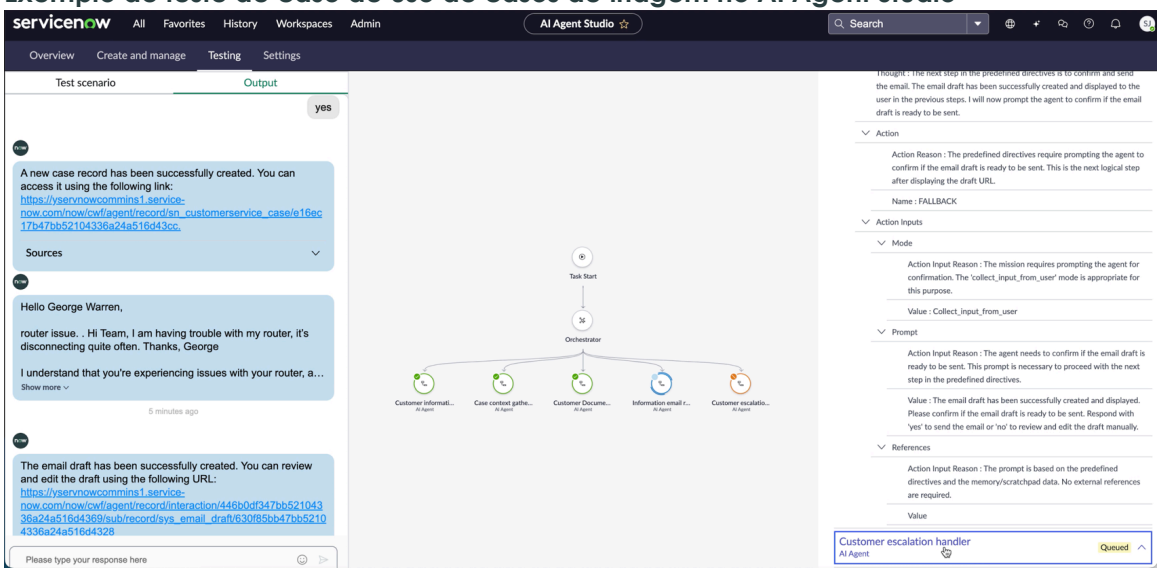
1. Revise as informações na tela Descrever e conectar, faça as atualizações necessárias para garantir que o caso de uso se adapte aos seus requisitos e selecione **Salvar e continuar**.
2. Na tela Definir gatilho, ative os gatilhos que se adaptam aos seus requisitos ou crie seus próprios gatilhos e selecione **Salvar e continuar**.
3. Na tela Selecionar exibição, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione onde você deseja que a saída do caso de uso seja exibida.
   b. Use a seta ao lado para adicionar funções que podem acessar o caso de uso.

      Nota: sn_esm_agent é a função padrão para o caso de uso.

   c. Selecione **Salvar e testar**.

O agente executa o **teste** em AI Agent Studio para o caso de uso.

Exemplo de teste de caso de uso de casos de triagem no AI Agent Studio



No painel Now Assist, o agente recebe uma notificação assim que a interação é gerada, o que permite que ele siga as instruções na tela e conclua a tarefa. Para obter mais informações, consulte Solicitar recursos da IA generativa no Customer Service Management usando o painel de Now Assist.

Como usar o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir as conversas de bate-papo com o cliente, resumir os detalhes do caso e gerar as anotações de resolução de caso com a aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Resuma suas conversas de bate-papo para entender o contexto do bate-papo mais rapidamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resuma o bate-papo entre o Virtual Agent e o cliente quando o bate-papo for entregue a um atendente.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for transferido para outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando a ação rápida `/summarize`.

Resuma os detalhes do caso para entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos complexos ou de longa execução que incluem várias conversas entre agentes e clientes.

Gere as anotações de resolução de caso para encerrar os casos com mais rapidez. Quando você estiver pronto para propor uma solução a um cliente, este recurso poderá gerar anotações de resolução e adicioná-las ao formulário Caso. As anotações de resolução também fornecem o contexto sobre a resolução do caso para outros agentes que podem encontrar problemas semelhantes.

Resumir uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo do histórico de bate-papo Virtual Agent e da conversa de bate-papo entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de bate-papo na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo do bate-papo permite que você execute as seguintes ações:

- Resuma o Virtual Agent histórico de bate-papo e apresente um resumo das ações realizadas pelo cliente antes que ele interaja com um atendente.
- Resuma o histórico do atendente e do bate-papo com o cliente, incluindo as ações realizadas pelo cliente antes que o atendente entregue a chamada para outro atendente e o cliente interaja com o novo agente.
- Resuma o bate-papo a qualquer momento durante a conversa usando a ação rápida `/summarize`.
- Resuma o bate-papo entre um atendente e um cliente quando um bate-papo for transferido para outro atendente ou quando um agente encerrar a conversa e encerrar a interação.

Nota: Você também pode gerar um resumo do bate-papo sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resumo do bate-papo .

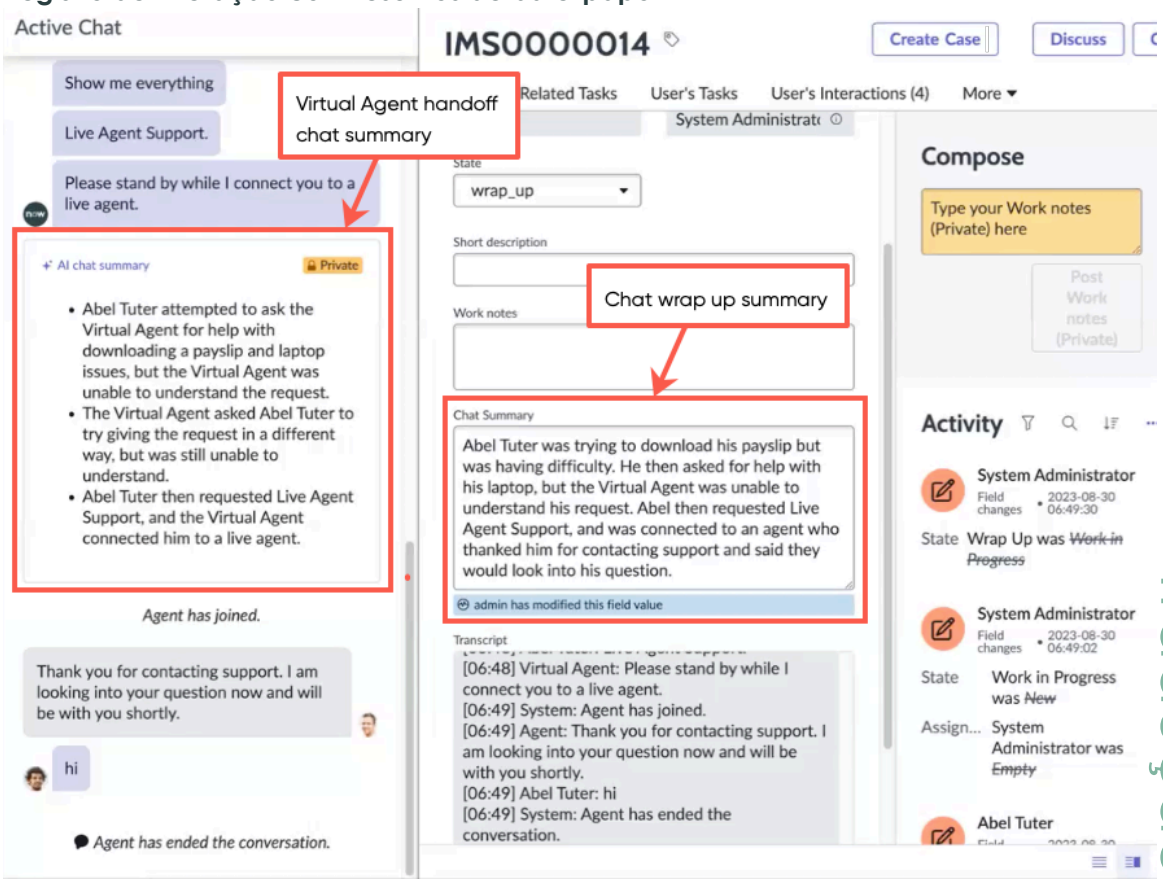
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Em Espaço configurável do CSM, abra um bate-papo da sua caixa de entrada.
   A habilidade de resumo do bate-papo cria um resumo em linha na janela de bate-papo ativo. Este resumo inclui o problema do cliente e as ações que o cliente realizou antes de se envolver com um atendente. O resumo aparece na janela de bate-papo ativo e é identificado pelo ícone Now Assist ( ) e pelo rótulo **de resumo do bate-papo com IA**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de interação com resumos de bate-papo



3. Opcional: Forneça feedback sobre o resumo do bate-papo selecionando o ícone útil ( ) ou o ícone não útil ( ) no cartão de resumo.
   Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre a pergunta ou o problema. Por exemplo, se o cliente estiver tendo um problema com o hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
5. Na janela de bate-papo ativo, use a ação rápida `/summarize` para resumir o bate-papo durante a conversa com o cliente.
   A habilidade de resumo do bate-papo cria um resumo em linha adicional na janela de bate-papo ativo. Esta ação rápida é útil se você quiser resumir conversas longas ou detalhadas com clientes.
6. Opcional: Se a transferência de atendente para atendente estiver habilitada, transfira um bate-papo para outro agente depois de aceitar um bate-papo de entrada com as seguintes etapas:

   a. Selecione o ícone Transferir para o agente para transferir a interação para outro agente.

   b. Selecione o nome de outro atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. O segundo atendente seleciona **Aceitar** para ingressar no bate-papo.
Outro resumo do bate-papo é criado quando a conversa passa de um atendente para outro.

7. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.
A habilidade de resumo do bate-papo atualiza os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** no registro de interação quando você encerra o bate-papo.

Nota: Se um resumo do bate-papo não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate-papo** não aparecerá no registro de interação.

8. Revise o texto nos campos **Descriçãoresumida e Resumo do bate-papo** e faça as correções necessárias.
Como as informações desses campos são geradas automaticamente, é importante revisar o texto e verificar se está correto.
9. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um caso a partir de um registro de interação. O sistema usa as informações dos campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** no registro de interação para preencher os campos **Descrição resumida** e **Descrição** no registro de caso.

O sistema exibirá o ícone Now Assist ( ) ao lado desses campos e removerá o ícone se o agente fizer mudanças nos campos e salvar o registro.

Resumir uma conversa na Barra lateral usando o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo das Barra lateral discussões entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo de bate-papo na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode realizar essas ações usando Barra lateral resumo de discussão:

- Resuma a Barra lateral discussão a qualquer momento durante a discussão usando a ação rápida `/Resumir`.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

Nota: A habilidade de resumo de discussão Barra lateral está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Resumo da discussão da barra lateral .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** e abra um caso de atendimento ao cliente que ofereça suporte a Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.

Inicie uma nova discussão executando estas ações:

Tradução automática

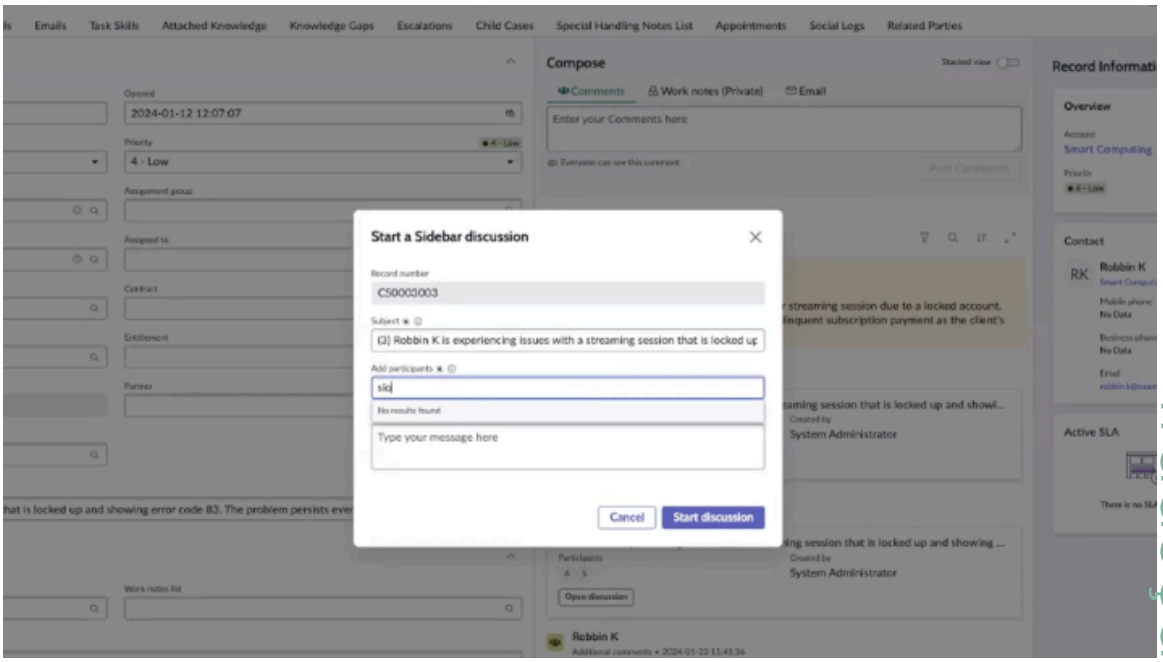
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Discutir**.

b. No modal de discussão Iniciar uma barra lateral, adicione participantes.

c. Selecione **Iniciar Discussão**.

Barra lateral modal de discussão



3. Gere um resumo da discussão Barra lateral durante a conversa usando a ação rápida Resumir (inserir `/Resumir` na janela de discussão da barra lateral Ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida .

4. Depois de resumir a Barra lateral discussão, você pode adicioná-la às anotações de trabalho do caso e fornecer feedback sobre ela.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho do caso	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como Anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Fornecer feedback para o resumo	Se você quiser fornecer feedback, selecione o ícone útil ( ) ou o ícone não útil). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar uma recomendação de resposta de conversa usando o Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando o ícone Now Assist. As recomendações de resposta de bate-papo podem ajudar a fornecer aos agentes respostas rápidas para perguntas comuns.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist :

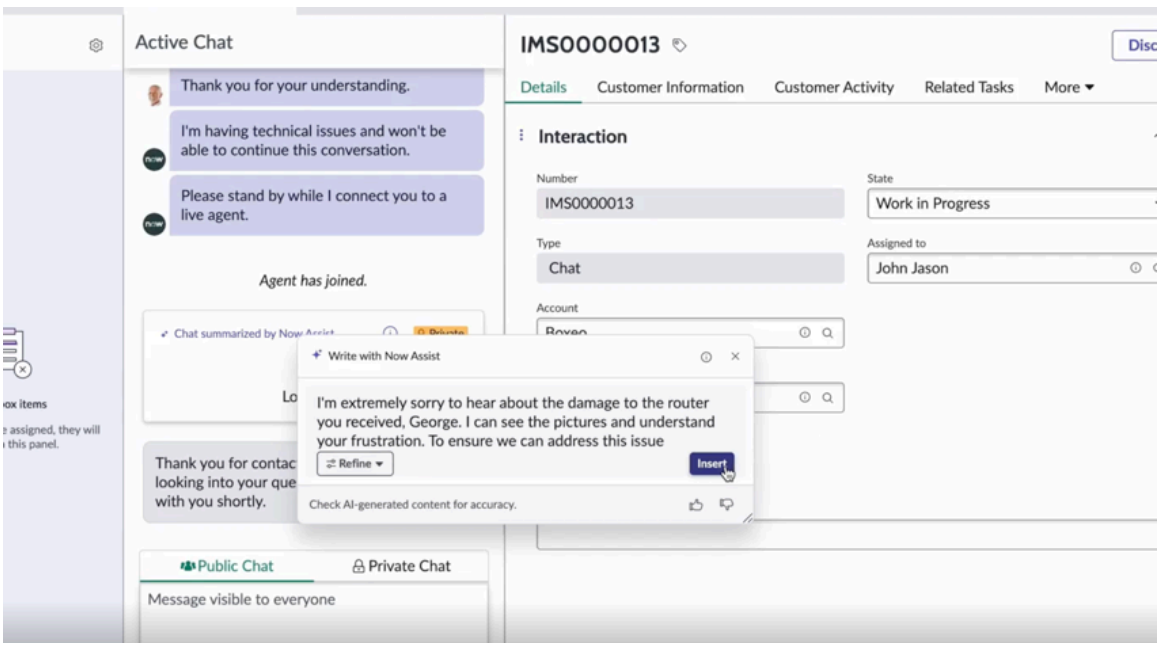
- Gere uma resposta recomendada com base no contexto da conversa.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.

Nota: A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo está no cartão de habilidade de bate-papo no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta de bate-papo .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Abra a caixa de entrada e aceite a interação de bate-papo.
   Na seção Bate-papo ativo da interação, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações que foram realizadas antes que o solicitante interagisse com o atendente. Com essas informações, você pode ter uma descrição geral daquilo que o solicitante já mencionou na conversa de Virtual Agent e solucionar o problema.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais sobre a dúvida ou problema dele, se necessário.
   Por exemplo, se o solicitante tiver com problema de hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o ícone Now Assist

Modal do ícone do Now Assist



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela de mensagem da conversa	Ícone de Now Assist
Resposta digitada	Fornece a opção de refinar sua resposta: ◦ Elaborar ◦ Encurtar Fornece a opção de mudar seu tom: ◦ Casual ◦ Formal ◦ Simpático
Em branco	Gera uma resposta recomendada que se baseia no contexto da conversa até este ponto.

A resposta de resposta aparece no modal de ícone Now Assist.

5. Releia a resposta gerada e selecione **Ajustar** para alterar a resposta ou **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens da conversa.
   Se o texto da resposta foi ajustado, você pode alternar entre as versões.
6. Na janela de mensagens da conversa, selecione **Enviar**.
7. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.

Informações relacionadas

https://www.youtube.com/watch?v=6A5jwZFOPR4

Resumir um caso usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo a partir dos campos selecionados no registro de caso e entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de caso fornece um resumo conciso de um caso de atendimento ao cliente, incluindo o problema, as ações realizadas e os detalhes da resolução. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resuma todo o trabalho que foi feito em um caso.

A habilidade de resumo de caso está disponível em Espaço configurável do CSM e em IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Espaço configurável do CSM, você usa o resumo de caso pelo componente do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

  Nota: Você também pode gerar um resumo de caso sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resumo do registro .

- Em IU principal, selecione o botão **Resumir** no registro de caso para gerar um resumo.

A habilidade de resumo de caso verifica o registro do caso para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro de caso.
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso

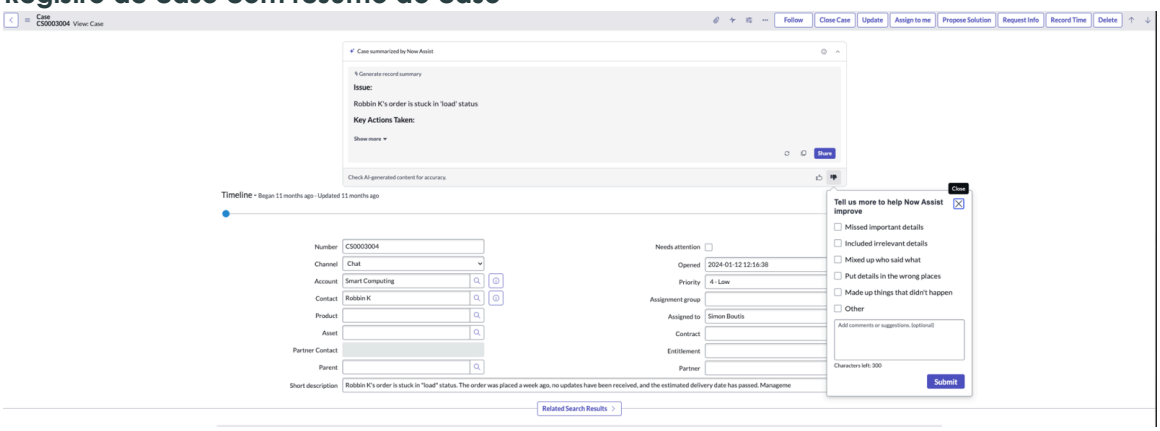
Se houver dados suficientes, o componente de resumo do caso exibirá o botão **Resumir**. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Espaço configurável do CSM* e abrir um caso de atendimento ao cliente.
2. No componente Resumo do caso pelo Now Assist, selecione **Resumir**.
   O resumo de caso pelo componente do Now Assist aparece acima do fluxo de atividades. O componente é recolhido por padrão e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

   Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Registro de caso com resumo do caso



3. Opcional: Quando terminar de resumir um caso, você poderá adicioná-lo às anotações de trabalho do caso, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
Salve as informações de resumo adicionando-as às anotações de trabalho do caso	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como Anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone de cartão de expansão ( ) ou o ícone de cartão de recolhimento ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes de resumo.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copiar o resumo do caso	Selecione o ícone copiar para área de transferência ( ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exibir as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).

Gerar uma recomendação de resposta de e-mail usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere uma resposta de e-mail baseada no caso e no contexto do e-mail usando o ícone Now Assist. Com as recomendações de resposta de e-mail, os agentes podem criar e-mails ou respostas rápidas, ajudando a minimizar erros e aumentar a produtividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente pode realizar essas ações usando o ícone Now Assist :

- Gere uma resposta de e-mail recomendada com base no caso e no contexto do e-mail.
- Gere e-mails recomendados para e-mails novos, encaminhados e de rascunho de conclusão.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.
- Disponibilidade de recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A habilidade de recomendação de resposta de e-mail está no cartão de habilidade Caso no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta de e-mail .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** e abra um caso de atendimento ao cliente que ofereça suporte à recomendação de resposta de e-mail.
2. Escolha como compor um e-mail.

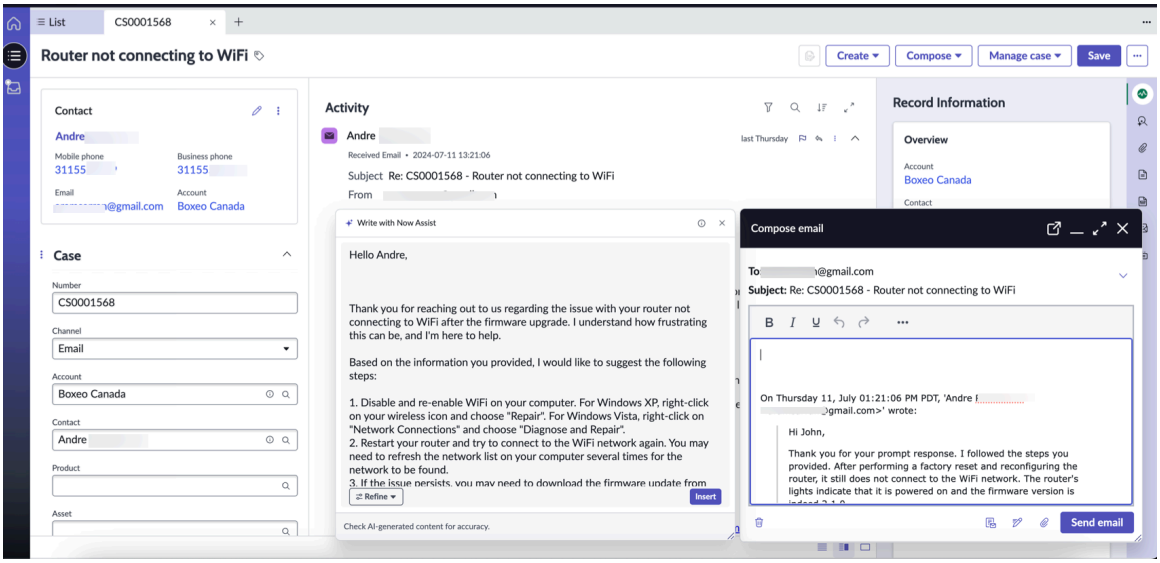
Método	Descrição
Compor e-mail a partir de Mais ações	**a.** Selecione **Compor e-mail**. **b.** Escreva seis ou mais palavras e selecione as palavras que você acabou de escrever para ver o ícone Now Assist **c.** Selecione o ícone Now Assist para gerar uma resposta. **d.** Selecione **Refinar** para encurtar ou elaborar o conteúdo. **e.** Obtenha uma recomendação baseada no contexto existente.
Redigir um e-mail a partir do Fluxo de atividades	**a.** No fluxo de atividades, selecione um e-mail existente ao qual você deseja responder. **b.** Posicione o cursor na janela de mensagem de e-mail para ver o ícone do Now Assist . **c.** Selecione o ícone do Now Assist para receber uma recomendação baseada no contexto existente.

3. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o Now Assist .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist modal de ícone



Janela de mensagem de e-mail	Ícone de Now Assist
Resposta digitada	Fornece a opção de refinar sua resposta: ◦ Elaborar ◦ Encurtar Fornece a opção de mudar seu tom: ◦ Casual ◦ Formal ◦ Simpático
Em branco	Gera uma resposta de e-mail recomendada que se baseia no contexto do e-mail até este ponto.
Usar modelo	Mostra recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

4. Atualize o texto selecionado com texto refinado selecionando **Substituir**.
5. Revise a resposta de e-mail gerada e selecione **Refinar** para modificar a resposta ou selecione **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens de bate-papo.
6. Selecione **Enviar e-mail** ou descarte o rascunho se não gostar da recomendação.

Gerar as anotações de resolução para um caso usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere as anotações de resolução para um caso, proponha a resolução ao cliente e adicione as informações de resolução ao registro do caso usando a habilidade de geração de anotações de resolução na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM). Ao gerar as anotações de resolução, você pode encerrar os casos com mais rapidez e fornecer informações sobre a resolução do caso a outros agentes que possam encontrar problemas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Espaço configurável do CSM e IU principal, você pode gerar as informações de resolução de um caso selecionando **Propor solução** no registro do caso. Esta ação de IU exibe o modal Propor solução. Usando este modal, você pode selecionar um código de resolução, adicionar informações sobre a causa do problema e revisar e editar o texto das anotações de resolução.

Nota: A ação de IU Propor solução está disponível para os agentes de atendimento ao cliente que têm casos atribuídos no estado Aberto.

Você também pode gerar informações de resolução sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Geração de anotações de resolução .

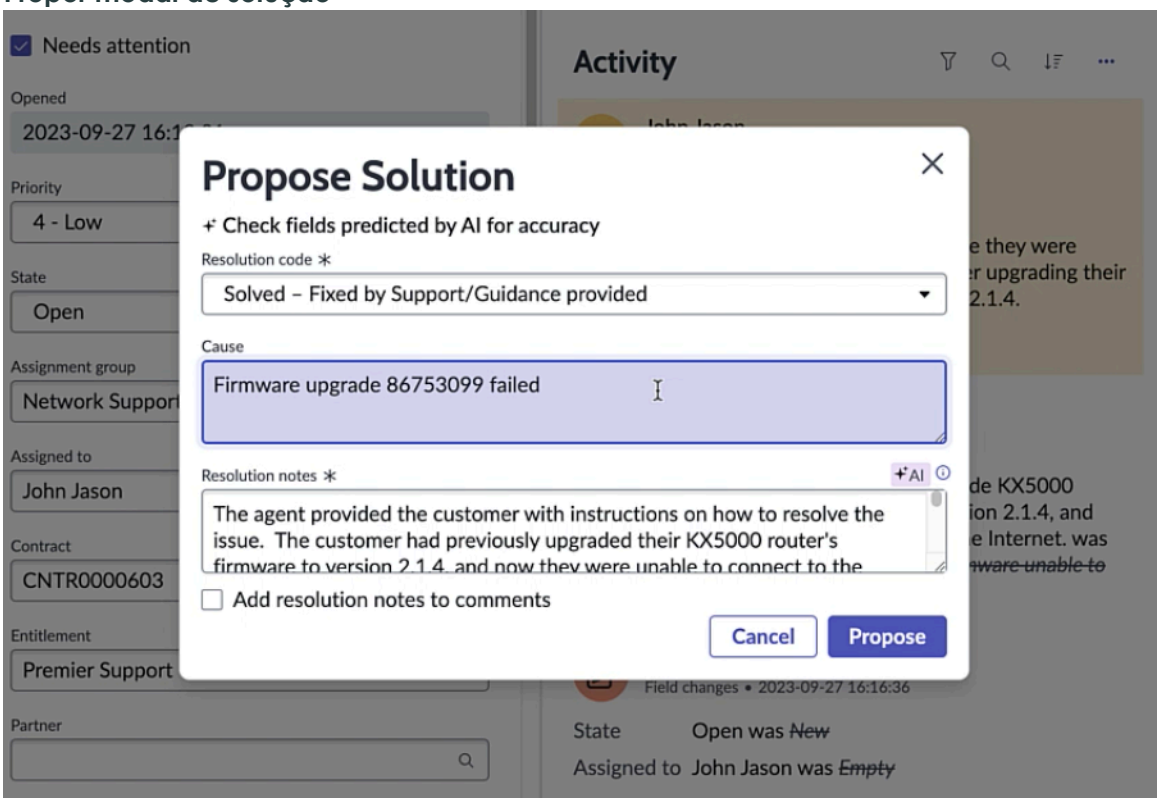
Nota: A habilidade de geração de anotações de resolução requer um mínimo de 50 palavras no registro de caso para gerar as anotações de resolução. Se as anotações de resolução não puderem ser geradas, o sistema exibirá uma mensagem abaixo do campo **Anotações de resolução**.

Procedimento

1. Em Espaço configurável do CSM, abra um caso de atendimento ao cliente.
2. Selecione **Propor solução**.
   O sistema gera um resumo de resolução e exibe as informações no modal Propor solução, que inclui os seguintes campos:
   - **Código de resolução**
   - **Causa**
   - **Anotações de resolução**

   Se o campo **Anotações de resolução** no registro de caso estiver vazio, a habilidade de geração de anotações de resolução adicionará as informações a este campo no modal.

Propor modal de solução



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um **Código de resolução** para o caso.
   Um código de resolução descreve como o caso foi resolvido. Por exemplo, os códigos de resolução comuns incluem:
   - Resolvido: corrigido pelo suporte/guia fornecido
   - Resolvido: corrigido pelo fechamento do PRB relacionado
   - Resolvido pelo cliente
4. Opcional: Se você souber a causa do problema do cliente, adicione-a ao campo **Causa**. Por exemplo, o problema de um cliente pode ser resultado de um upgrade de software.
5. No campo **Anotações de resolução**, revise o resumo da resolução e faça as correções necessárias.
   Como as informações neste campo são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e verificar se ele está preciso. Todas as mudanças feitas são salvas ao salvar o registro de caso.
6. Opcional: Se você quiser adicionar as informações de resolução ao fluxo de atividades de caso, marque a caixa de seleção **Adicionar anotações de resolução aos comentários**. Marcar esta caixa de seleção torna as anotações de resolução disponíveis para qualquer pessoa que possa exibir o fluxo de atividades do caso.
7. Selecione **Propor**.
   - O sistema preenche os campos na seção Informações de fechamento do registro de caso com as informações do modal Propor solução.
   - O caso passa para o estado Resolvido.
   - A resolução é proposta ao cliente.

Gerar anotações de resolução no formulário de caso

Use o menu de contexto Now Assist no campo de anotações de resolução do formulário de caso na IU principal (UI16) e no Espaço para criar uma anotação de resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No espaço configurável do CSM e na IU principal, você pode gerar anotações de resolução para um caso usando o menu de contexto Now Assist no campo de anotações de resolução no formulário do caso.

Um agente pode realizar essas ações usando o íconeNow Assist:

- Gere anotações de resolução com base no contexto do caso.
- Refine a recomendação ao elaborar ou encurtar o conteúdo.

Nota: O caso deve estar no estado aberto.

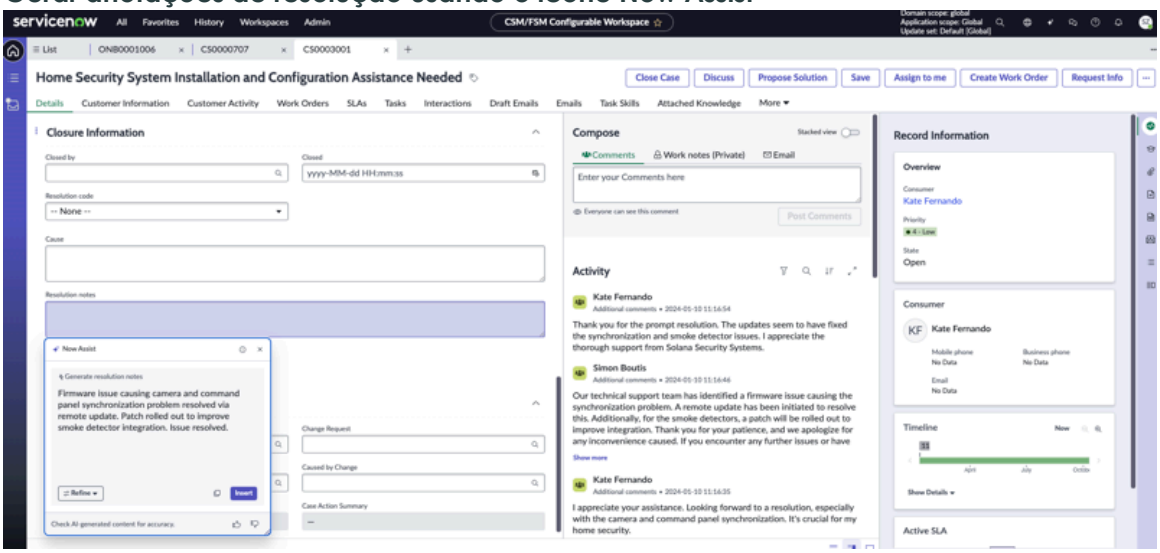
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM** e abrir um caso de atendimento ao cliente que esteja em um estado aberto.
2. Navegue até o campo Anotações de resolução no formulário de caso.
3. Selecione o ícone Now Assist.
   O íconeNow Assist gera um texto recomendado que se baseia no contexto do caso.

Tradução automática

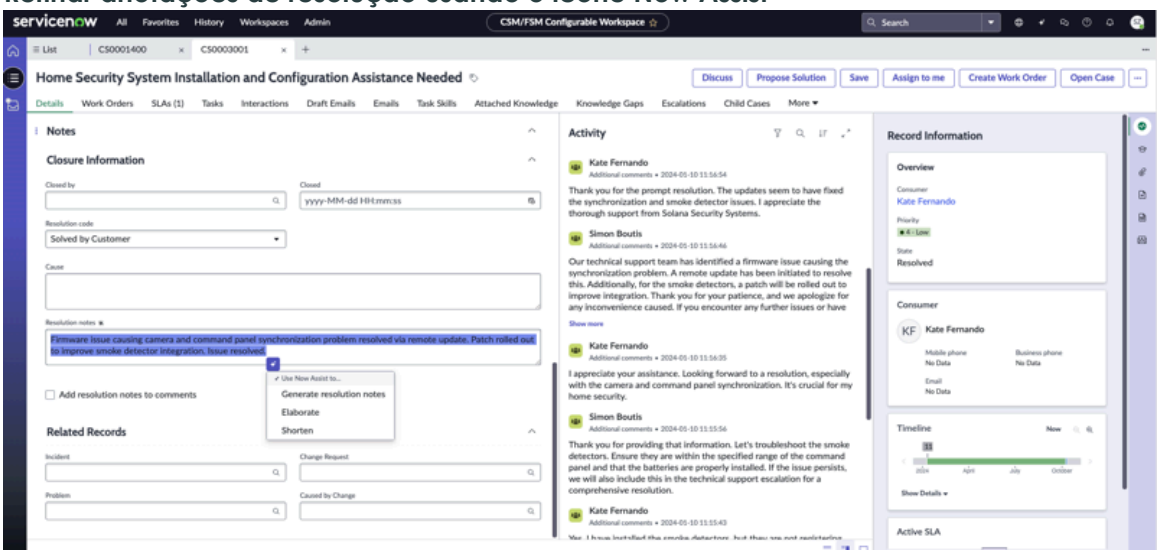
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar anotações de resolução usando o ícone Now Assist



4. Selecione **Inserir** para adicionar o conteúdo gerado ao campo de anotações de resolução.
5. Opcional: Revise o conteúdo gerado e selecione**Refinar**para modificar o conteúdo. Você tem a opção de elaborar ou encurtar o conteúdo conforme necessário.

Refinar anotações de resolução usando o ícone Now Assist



Gerar um artigo de conhecimento a partir do ambiente Espaço configurável do CSM e clássico com Now Assist

Gere os artigos de conhecimento para casos resolvidos e encerrados no ambiente Espaço configurável do CSM e clássico com Now Assist.

Antes de Iniciar

Para gerar um artigo de conhecimento para um caso, o caso deve estar no estado resolvido e encerrado e ainda não deve ter um artigo de conhecimento vinculado a ele.

As configurações de propriedade do sistema a seguir são necessárias para que você possa usar o modelo de Serviço centrado no conhecimento (KCS) ao gerar artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instale o plug-in Gestão de conhecimento avançada. Para obter mais informações, consulte Ativação do plug-in Gestão de conhecimento Advanced .
- Habilite o Knowledge Centered Services (KCS) para CSM definindo a propriedade do sistema *sn_customerservice.enable_knowledge_kcs* como verdadeira. Caso contrário, Now Assist usará o modelo padrão.

Certifique-se de que o administrador habilite a experiência Now Assist na página Criar artigo para garantir que os seguintes critérios de geração de base de conhecimento estejam configurados:

- As habilidades de conhecimento estão instaladas.
- No console de Administrador do Now Assist, verifique se os seguintes critérios estão em vigor:
  - Especifique o registro da tabela e os campos de entrada.
  - Especifique as condições da disponibilidade da habilidade na lista de atributos.
  - Exiba o recurso de geração de base de conhecimento no produto e especifique o painel Now Assist.
- Configure **Criar artigo** para aplicar o modelo compatível; Por exemplo, HTML de artigo padrão e KCS.
- Atualmente, só a experiência Criar artigo está disponível.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No ambiente Espaço configurável do CSM e clássico, você pode gerar as informações do artigo de conhecimento para um caso selecionando**Criar conhecimento**no registro do caso. Esta ação de IU exibe o modal Usar IA para criar um rascunho do artigo. Usando este modal, você pode optar por escrever o artigo sozinho ou rascunhar um artigo com Now Assist e revisar e editar o texto do artigo de conhecimento.

Nota:

A ação de IU Propor solução está disponível para os agentes de atendimento ao cliente que têm casos atribuídos no estado Resolver ou Encerrar. Você também pode gerar informações de artigos de conhecimento sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Geração de artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Abra um caso atribuído a você.
   O status do registro de caso deve ser resolvido ou encerrado.
3. Crie o artigo selecionando **Criar conhecimento** a partir das ações de IU para o registro de caso.

   Nota:

   A ação de IU **Criar conhecimento** só fica visível quando um caso não tem um artigo de conhecimento associado a ele.

4. No modal Criar artigo, selecione uma base de conhecimento e um modelo de Artigo, se exibido.

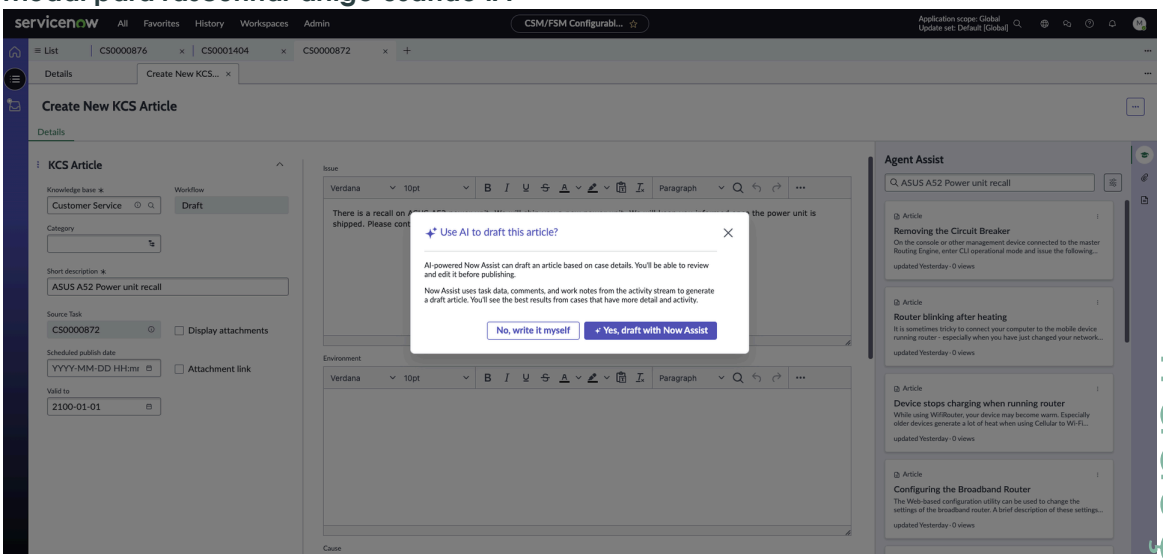
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se nenhuma opção for exibida, o modelo padrão selecionado pelo administrador no console Administrador do Now Assist será usado.

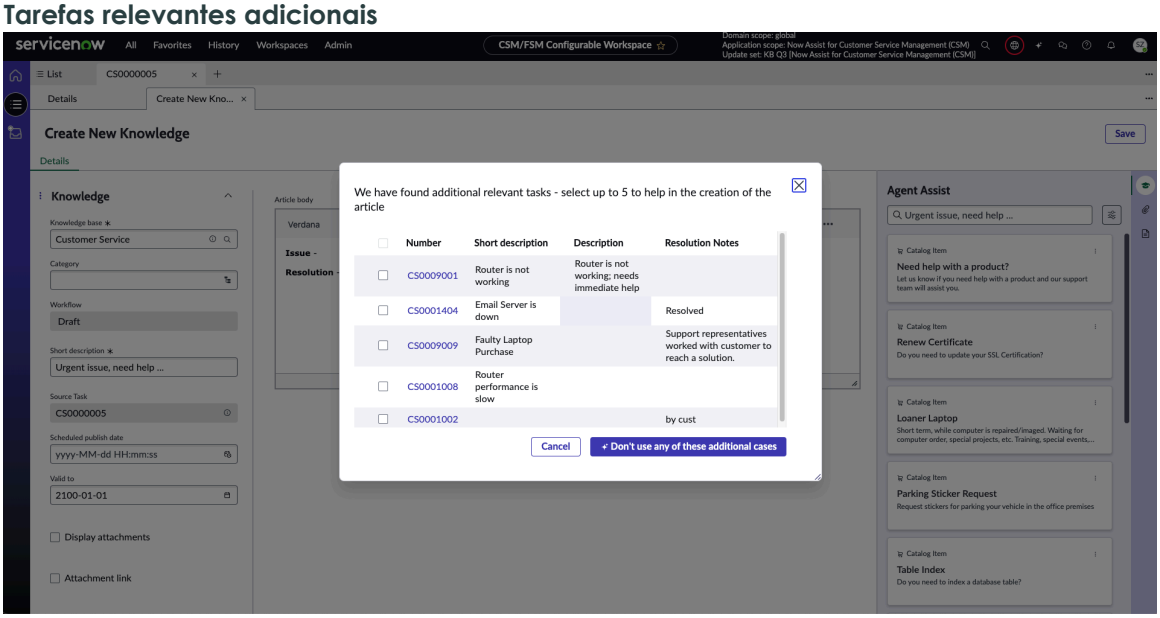
5. Selecione **Criar artigo**.
6. No modal Usar AI para rascunhar este artigo, selecione **Sim, rascunhar com o Now Assist**.

Modal para rascunhar artigo usando IA



7. Opcional: No novo modal, pesquise casos semelhantes que podem ser usados para gerar o artigo; caso contrário, selecione **Cancelar**.

Tarefas relevantes adicionais



O artigo concluído é exibido no modelo escolhido com uma mensagem de sucesso "Este artigo foi escrito pelo Now Assist. Certifique-se de revisá-lo para verificar a precisão antes de salvar."

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se não houver casos semelhantes, este modal não aparecerá e o artigo será criado. O artigo gerado, com base nos registros relevantes escolhidos, está vinculado ao caso de conta e a todos os casos relevantes selecionados.
- Você pode selecionar até cinco casos relevantes adicionais no novo modal para gerar o artigo.
- Você pode modificar o rascunho antes de salvá-lo. O artigo aparece em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento e é anexado ao registro primário.
- Se Serviço Now LLM não gerar um resultado, uma mensagem de erro será exibida.
- Ao criar um artigo usando Now Assist, depois que o processo é acionado, ele não pode ser interrompido. Now Assist continua a gerar o artigo mesmo se você fechar o modal.

8. Selecione a **Base de conhecimento** e o **Idioma** na janela pop-up **Em que idioma** *Now Assist* **este artigo deve ser escrito em**.
9. Selecione **Continuar**.
   O artigo é gerado na base de conhecimento e no idioma selecionados, e o conteúdo é exibido nesse mesmo idioma.
10. Selecione algum texto no artigo da base de conhecimento e selecione o ícone do Now Assist.
    O ícone do Now Assist gera um texto recomendado que se baseia no contexto do conteúdo selecionado no artigo até esse ponto. Você pode refinar sua resposta selecionando para elaborar ou encurtar o texto selecionado.
11. Selecione**Inserir** para colar a resposta gerada.
12. Revise o artigo Now Assist gerado e selecione **Salvar** ou **Publicar**.
    A mensagem de sucesso Now Assist desaparece, o que significa que não é mais um artigo gerado Serviço Now LLM.

Nota: O ícone do Now Assist também está disponível para os artigos da base de conhecimento publicados.

Informações relacionadas

Now Assist no Gestão de conhecimento

Resumir uma chamada usando Now Assist para Customer Service Management (CSM)

Gere um resumo da conversa de chamada entre um atendente e um cliente usando a habilidade de resumo de chamada na aplicação Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Antes de Iniciar

Para disponibilizar a habilidade no console Administrador do Now Assist, instale Instalação de aplicações do ServiceNow Serviços de voz .

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de chamada permite que você execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Resuma a chamada entre um atendente e um solicitante quando o solicitante ou o agente encerrar a conversa e encerrar a interação.
- Gere um resumo de chamada sob demanda no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Solicitar recursos da IA generativa no Customer Service Management usando o painel de Now Assist.
- Quando a transcrição em tempo real está habilitada, os agentes podem ver uma transcrição das chamadas de voz enquanto interagem com os clientes. Com a transcrição em tempo real, um agente entende melhor os problemas do cliente e um gerente obtém informações sobre as tendências do cliente e as lacunas de treinamento do agente.
- Quando a transcrição em tempo real está desabilitada, os agentes não veem o painel de conversa. Quando as transcrições estiverem prontas, os agentes poderão ver uma faixa Now Assist mostrando as previsões de campo sendo geradas. Em seguida, outra faixa é exibida com os campos previstos.
- Um resumo de chamada está disponível para chamadas de saída e de entrada. Para obter mais informações, consulte Transcrições em tempo real do ServiceNow Voice para Customer Service Management .
- A tradução dinâmica é compatível com o resumo de chamadas.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Defina seu status como Disponível em Espaço configurável do CSM para que você possa receber uma solicitação de chamada quando um cliente ligar e solicitar falar com um agente.
   A habilidade de resumo de chamada cria um resumo em linha na janela de bate-papo ativo. Este resumo inclui a transcrição da conversa entre o agente e o cliente.
3. Converse com o cliente para obter detalhes adicionais sobre a pergunta ou o problema.
   Na janela Bate-papo ativo, uma transcrição da conversa de chamada com o cliente é criada.
   Por exemplo, se o cliente estiver tendo um problema com o hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Opcional: Se habilitado, transfira uma chamada para outro agente após aceitar uma chamada de entrada e execute as seguintes ações:
   Você precisa ter Atribuição avançada de trabalho configurado para uma transferência de agente para agente. Para obter mais informações, consulte configuração avançada de atribuição de trabalho .

   a. No teclado, selecione **Conexões rápidas** enquanto ainda estiver conectado ao cliente.

   b. Selecione o nome de outro atendente.

   c. Selecione **Chamar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o segundo agente selecionar **Ingressar**, ele ingressará na conversa com o primeiro agente e o cliente. O cliente pode ter uma conversa com ambos os agentes.
- Se o segundo agente selecionar **Trocar**, o segundo agente ingressará na conversa enquanto o primeiro agente será colocado em espera. O cliente está em uma conversa somente com o segundo agente.
- O campo **Atribuído** a é atualizado com o nome do novo agente e um cartão de resumo da chamada é criado no thread de conversa quando a chamada é transferida de um atendente para outro.

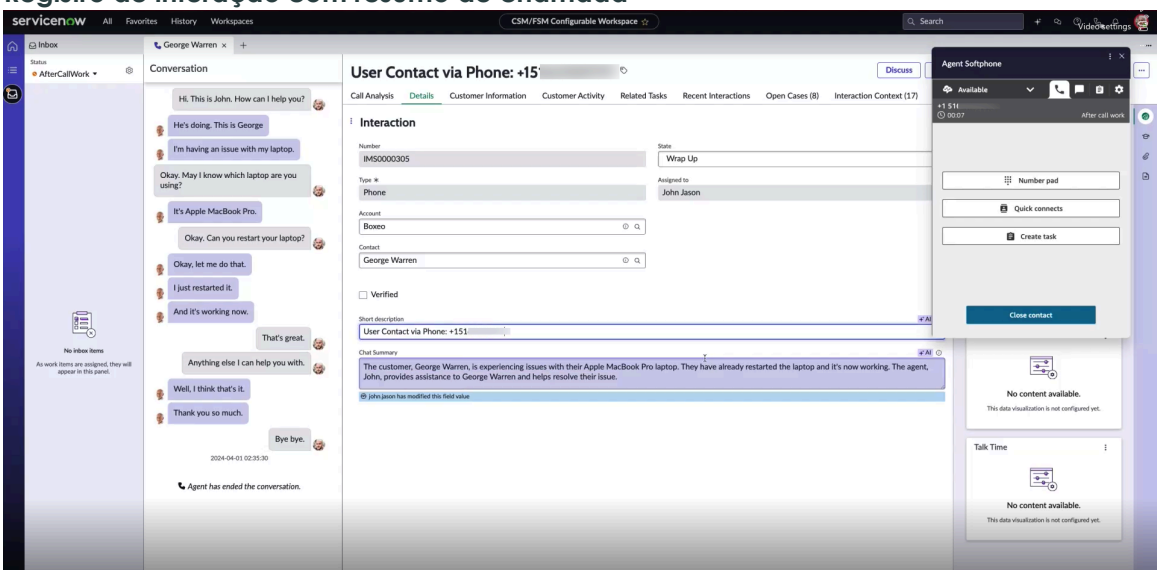
5. Encerre a conversa selecionando **Encerrar chamada**.
   A habilidade de resumo de chamada atualiza os campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** no registro de interação quando você encerra a chamada.

Nota:

Se um resumo de chamada não estiver disponível para a interação, o campo **Resumo do bate-papo** não aparecerá no registro de interação.

6. Revise o texto nos campos **Descriçãoresumida e Resumo do bate-papo** e faça as correções necessárias.
   Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, a revisão humana do texto é necessária para garantir sua precisão.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Registro de interação com resumo de chamada



O que Fazer Depois

Se necessário, você pode criar um caso a partir de um registro de interação. O sistema usa as informações dos campos **Descrição resumida** e **Resumo do bate-papo** no registro de interação para preencher os campos **Descrição resumida** e **Descrição** no registro de caso.

O sistema exibe o ícone Now Assist ( ) ao lado desses campos e remove o ícone se o agente mudar os campos e salvar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar recursos da IA generativa no Customer Service Management usando o painel de Now Assist

Solicite as capacidades de IA generativa contextual, como um resumo de bate-papo, resumo de caso, anotações de resolução de caso, resumo de chamada ou geração de artigo de conhecimento na aplicação CSMCustomer Service Management usando a interface de conversação no painel Now Assist.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte IU Next Experience .

Função necessária: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o painel Now Assist em Espaço configurável do CSM para solicitar um resumo de bate-papo ou caso e gerar anotações de resolução de caso.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Ativar o painel Now Assist .

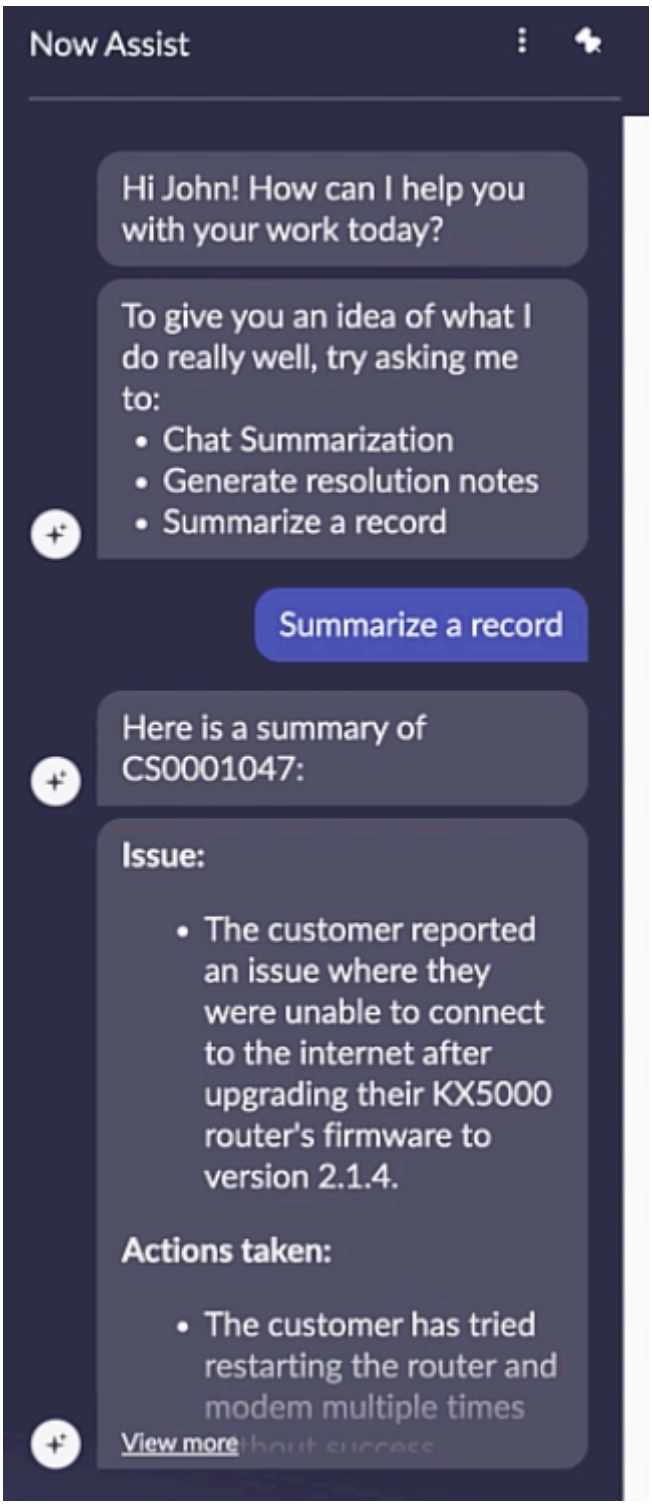
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Faça login em uma instância em que a aplicação Now Assist para CSM esteja instalada.
3. Solicite as capacidades de IA generativa em CSM para uma interação ou caso selecionando o ícone Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Now Assist



4. Depois de solicitar as capacidades de IA generativa, você pode resumir um bate-papo para uma interação, resumir um bate-papo para um caso criado a partir de uma interação, resumir um caso ou gerar as anotações de resolução para um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Resumir o bate-papo para uma interação	**a.** Abra a interação. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Resumo do bate-papo**. Um resumo da conversa de bate-papo com o atendente é exibido.
Resumir o bate-papo de um caso criado a partir de uma interação	**a.** Abra o caso que foi criado a partir de uma interação. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Resumo do bate-papo**. É exibido um resumo da conversa de bate-papo com o atendente antes de o caso ser criado.
Resumir um caso	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Resumir um registro**.
Gerar anotações de resolução de caso	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Gerar anotações de resolução**.
Resumir uma chamada	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Resumir conversa**. Um resumo de chamada da conversa com o atendente é gerado na página de detalhes.
Gerar um artigo de conhecimento	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Gerar artigo**. Um artigo de conhecimento é escrito para o caso usando dados da tarefa, comentários e anotações de trabalho do fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Fazer perguntas sobre um caso	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, insira uma pergunta de tópico de assistência de caso e selecione um tópico de assistência de caso. As informações solicitadas sobre o caso são mostradas.
Usar agentes de IA para concluir casos	**a.** Receba notificações quando um caso de uso de agente de IA for acionado. **b.** Siga as instruções na tela para concluir a tarefa.

Como usar a pesquisa de conversa no painel Now Assist

Obtenha informações comuns relacionadas ao caso das KBs no registro do caso, fazendo perguntas no painel do Now Assist.

Interação do agente com o painel Now Assist e Bases de conhecimento (KBs): como agente, você deve ser capaz de fazer perguntas no painel Now Assist (NAP) para encontrar informações relevantes. Se a resposta para sua pergunta estiver disponível nas KBs, ela será exibida no painel Now Assist. Além disso, as origens de onde as informações são derivadas também são mostradas. Se a resposta não estiver disponível na pesquisa da base de conhecimento, você será redirecionado para a experiência de pesquisa global.

Benefícios

- Eficiência: os agentes podem encontrar respostas rapidamente sem sair do painel Now Assist.
- Transparência: as fontes de informações são claramente indicadas, aumentando a confiança.
- Pesquisa abrangente: se a resposta não for encontrada nas bases de conhecimento, os agentes serão redirecionados para uma pesquisa global para garantir que nenhuma informação seja perdida.
- Suporte ao cliente: os agentes podem resolver rapidamente os problemas do cliente acessando informações detalhadas e precisas e aprimorando a experiência do cliente.

Para usar o recurso, faça o seguinte:

1. Na IU principal ou no Espaço do CSM, abra um caso atribuído a você.
2. No menu do cabeçalho, selecione o ícone Now Assist para abrir o painel Now Assist.
3. No painel Now Assist, digite uma pergunta relacionada a um caso.

Como usar o assistente de agendamento via GenAI no Virtual Agent

Marque, reagende e cancele compromissos com conversas do Virtual Agent usando o Now Assist. Configure um novo compromisso, modifique um existente ou cancele um compromisso com um fluxo simplificado e amigável.

As conversas do Virtual Agent compatíveis com o Now Assist usam o modelo de linguagem grande (LLM) para se comunicar com os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservando compromissos

Para reservar um novo compromisso:

1. Iniciar a conversa: o usuário conectado contata sua empresa por meio do portal. O usuário inicia um bate-papo com o Virtual Agent por meio do painel do Now Assist. O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa o modelo de linguagem grande (LLM) para entender a solicitação.
2. Forneça detalhes: o Virtual Agent solicita que o usuário compartilhe os detalhes necessários, como data, hora, local e finalidade do compromisso. O usuário escolhe a finalidade, um local e um intervalo de data e hora para o compromisso.

   Nota: Se o horário fornecido pelo usuário tiver um conflito com o calendário do local, o Assistente Virtual abrirá o calendário para que o solicitante escolha um novo horário.

3. Confirmar o compromisso: o Virtual Agent confirma os detalhes e reserva o compromisso no calendário do usuário.

Reagendamento de compromissos

Para reagendar um compromisso existente:

1. Iniciar o bate-papo: o usuário conectado contata sua empresa por meio do portal. O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa o modelo de linguagem grande (LLM) para entender a solicitação.
2. Especificar o compromisso: o usuário escolhe um compromisso para reprogramar.
3. Novos detalhes: o Virtual Agent compartilha as novas datas e horas do compromisso remarcado. O usuário escolhe uma data e hora para o compromisso remarcado.
4. Confirmação: o Virtual Agent atualiza o calendário e confirma os detalhes do novo compromisso.

Cancelando compromissos

Para cancelar um compromisso:

1. Iniciar a conversa: o usuário conectado contata sua empresa por meio do portal. O usuário insere a solicitação de reserva de compromisso no bate-papo e o Virtual Agent usa o modelo de linguagem grande (LLM) para entender a solicitação.
2. Identificar o compromisso: o usuário escolhe a data e a hora do compromisso que deseja cancelar.
3. Confirmar cancelamento: o Virtual Agent remove o compromisso do calendário do usuário e confirma o cancelamento.

Serviço Now LLM garante que essas interações sejam suaves e eficientes, permitindo que você gerencie sua programação com facilidade.

Comunidades

Com a aplicação ServiceNow® Comunidades, conecte-se, interaja e colabore com seus funcionários, clientes, parceiros e clientes potenciais. Seus usuários obtêm respostas rápidas para seus problemas publicando perguntas, revisando blogs ou vídeos e pesquisando discussões anteriores. É um componente essencial da sua estratégia de autoatendimento junto com a Base de conhecimento e o Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar

- Comunidades funções
- Tipos de conteúdo da comunidade
- Configurar fóruns da comunidade
- Gestão de permissões de fórum e usuário
- Assinaturas de comunidade
- Ludificação
- Domain Separation e Comunidades

Configurar

- Ativar plug-ins de Comunidades
- Propriedades instaladas com o Comunidades
- Guia de configuração da comunidade para administradores

Administrar

- Criar um fórum
- Criar um usuário de fórum
- Criar uma permissão de fórum
- Convidar usuários para se tornarem membros de um fórum
- Configurar o perfil da comunidade
- Permitir que os usuários se registrem automaticamente em uma comunidade
- Habilitar coleta de conhecimento
- Exibir o Comunidades painel de desempenho
- Fazer um comunicado para membros da comunidade
- Moderar uma comunidade
- Administrar ludificação

Usar

- Recursos da página inicial da comunidade para usuários conectados
- Solicitar associação a um fórum
- Pesquisar na comunidade
- Assinar conteúdo
- Faça uma pergunta na comunidade
- Publicar um blog na comunidade
- Publicar um vídeo na comunidade
- Publicar um documento na comunidade
- Publicar um evento da comunidade

Desenvolver

- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Fazer ou responder a perguntas no Comunidade ServiceNow .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marcar conteúdo da comunidade como favorito
- Fornecer feedback sobre o conteúdo da comunidade
- Denunciar conteúdo inadequado da comunidade
- Gerenciar seu perfil da comunidade
- Seguir um usuário da comunidade
- Coletar conhecimento de uma comunidade
- Exibir uma lista de perguntas e criar um caso
- Ludificação moderada

Tradução automática

Ativar plug-ins de Comunidades

Ative o plug-in Comunidades de clientes para usar a aplicação Comunidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Comunidades está disponível para clientes que são:

- Licenciado para a aplicação Customer Service Management.
- Licenciado para Prestação de serviços de RH.

Para ativar Comunidades, ative o plug-in Comunidades de clientes (com.sn_customer_communities). Este plug-in não está ativo por padrão.

Quando você ativa o plug-in Comunidades de clientes, os seguintes plug-ins são ativados automaticamente:

- Plug-in Registro de usuário externo (com.sn_external_user_register)
- Plug-in Comunidades (com.sn_communities)
- Plug-in de ludificação (com.snc.gamification)
- Plug-in Assinaturas e estrutura de feed de atividades (com.snc.activity_subscriptions)

Para ativar Comunidades dados de demonstração, ative o plug-in Dados de demonstração de comunidades (com.sn_communities_demo).

Para ativar o painel Comunidades, ative o plug-in Performance Analytics — Pacote de conteúdo — Comunidades (com.snc.pa.communities).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise o plug-in com.sn_communities.
3. Clique em **Instalar**.
4. Clique em **Ativar** na janela pop-up Ativar plug-in.

Propriedades instaladas com o Comunidades

Os administradores de comunidade podem usar propriedades para configurar o comportamento Comunidades.

As propriedades a seguir estão disponíveis para configuração adicional. Para listar as propriedades, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade a ser configurada.

Nota: Você também pode exibir **as Propriedades da comunidade** e **as Propriedades do fórum** no navegador de aplicações. Esses módulos contêm uma lista das propriedades usadas com mais frequência que você pode configurar para sua comunidade.

Tradução automática

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
sn_communities.adminNoReplyEmail	Endereço de e-mail para notificações relacion este endereço de e-mail é exibido. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: CommunityAdmin@serviceno
sn_communities.additional_search_sources	Lista de fontes de pesquisa adicionais a serem • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: "fóruns-comunidade, tópicos-
sn_communities.scheduling.allow_authors	Permita ou restrinja os autores para programar programar o conteúdo. • Tipo: booliano • Valor padrão: sim
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Tamanho máximo de arquivo de um anexo na "sn_communities.attachments.max_file_size". • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Tamanho máximo de arquivo de um docume sistema "sn_communities.attachments.docume

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 25 MB
sn_communities.blog_count	Número de blogs que um usuário pode public • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.content.meta_description	Ao gerar dados de SEO para uma entidade, c para gerar uma parte do SEO<description> m Normalmente, o SEO<description> O marcado "tópicos" e "metadescrição" do registo real no actual description>". • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
sn_communities.content.views.count.limit	Número de exibições de páginas de conteúd sn_communities.content.views.time.limit. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
sn_communities.content.views.time.limit	Duração, em segundos, durante a qual um nú durante esse tempo é definido pelo parâmetr • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Lista separada por vírgulas de funções que igr
sn_communities.edit_content_explicit_role	Lista separada por vírgulas de funções com pe • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: n_communities.community_m
sn_communities.enable_session_cache	Habilita ou desabilita o cache de sessão. Verdadeiro: as permissões de todos os usuário Eles são usados para determinar o acesso a v sessão específica, as mudanças nas permissõe Falso: as permissões de usuários não administr • Tipo: booliano • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	Nota: Definir esta propriedade do sistem fórum pela primeira vez em uma sessão.
sn_communities.enable_topics	Habilita ou desabilita tópicos em uma comuni Se a propriedade estiver definida como falsa página do placar. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.enable_user_mentions	Habilita ou desabilita a funcionalidade de me
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Defina o valor como verdadeiro para habilitar escopo. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.implicit_access_mapping	Atribua acesso implicitamente a usuários com • Se um usuário tiver acesso a fórum_admin, e • Se um usuário tiver direitos de moderação d conteúdo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write" ["forum_read", "forum_write", "forum_moderc
sn_communities.instance_base_url	URL intuitiva da sua instância a ser usada em r comunidade. Defina um valor somente se quis • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Determina se o acesso Content_write é permit Falso: o acesso Content_write não é concedid Verdadeiro: o acesso Content_write é conced • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.knowledge_base_id	Todas as perguntas criadas em Comunidades

tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: a4c9fb2e6703220071b89a661
sn_communities.logging.destination	Local das mensagens de log. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: db
sn_communities.log.verbosity	Detalhamento do log de pesquisa de código • 0: mostra informações que podem ser úteis mensagens informativas, de aviso e de erro. • 1: mostra mensagens de andamento enqua avisos e mensagens de erro. • 2: mostrar aviso que indica possíveis mudan • 3: mostra somente erros críticos que podem • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1
sn_communities.logging.verbosity	Categoria para gravar mensagens de log: De • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: 1
sn_communities.max_topic_limit	Número máximo de tópicos que podem ser as definido como maior que cinco. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
sn_communities.minimum_activity	Número mínimo de atividades necessárias par • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
sn_communities.portal_default_config	Configuração padrão do portal da comunida • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: [{"uiPageMapping":[{"content question-circle","internalName":"question","c {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4 camera","internalName":"video","contentArti {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f7 left","internalName":"blog","contentArticle":"c contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	{"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a circle","internalName":"answer","contentArtic {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a2 text","internalName":"document","contentArt {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45c calendar","internalName":"event","contentAr
sn_communities.public_forum_user	*sys_id* do usuário do fórum público. Usado p • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 88ef2155931322005b963511e5
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* do usuário do fórum registrado. Este v • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5dce9969932322004d773511e
sn_communities.video_count	Número de vídeos que um usuário pode posta • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Define a permissão padrão para associações padrão. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: ff73ee9893223200a8223511e5
sn_communities.forumListBatchSize	Número padrão de fóruns a serem mostrados • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_communities.topicListBatchSize	Número padrão de tópicos a serem mostrado • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Determina se os convites do fórum da página **Nota:** Não altere este valor manualment • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.attachments.document.max_size	Tamanho máximo do arquivo de anexo em M

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Cadeia de caracteres • Valor padrão: 5
sn_communities.attachments.file_extensions	Extensões de arquivo compatíveis com anexo • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: PPT,PPTX,XLS,XLSX,DOC,DOCX
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Número máximo de anexos que podem ser ar • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Tamanho máximo do arquivo de anexo em M • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Número máximo de tentativas inválidas que u • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Tamanho total máximo (em GB) de anexos. (1 • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 500
sn_communities.attachments.total_size	Tamanho total (em KB) de anexos na comunid • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 3680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Número máximo de anexos que podem ser ar • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Define o número de dias para manter o log de • Tipo: inteiro • Valor padrão: 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Número de caracteres antes de um mecanism maior ou igual a 3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas par Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse Falso: a permissão é avaliada no nível do fórur • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas par Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse Falso: a permissão é avaliada no nível do fórur • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.document.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas par Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse Falso: a permissão é avaliada no nível do fórur • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.event.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas par Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse Falso: a permissão é avaliada no nível do fórur • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_communities.search.video.enable_acl	Define como as permissões são avaliadas par Verdadeiro: a permissão é avaliada para esse Falso: a permissão é avaliada no nível do fórur • Tipo: booliano • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Comunidades

Propriedade	Descrição
sn_communities.user.document_count	Número de documentos que um usuário pode • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.video_count	Número de vídeos que um usuário pode posta • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
sn_communities.view_log_sources	Cadeia de caracteres JSON que fornece um cadeia de caracteres estática armazena a or • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: {"searchResult": "search_result", "contentFeed
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Permite a coleta de conhecimento de comun • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Número de atividades no feed de atividades. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Número de atividades que podem ser criadas em um determinado intervalo de tempo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Duração, em segundos, durante a qual as atividades podem ser criadas. As atividades não são mais criadas após o limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3600

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Insira o limite no número de atividades armazenadas para um usuário no feed de atividades. As atividades mais antigas são excluídas quando o limite é atingido. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	Habilite (verdadeiro) ou desabilite (falso) a funcionalidade do plug-in. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Habilite o modelo de extração para feed de atividades para que os fanouts de atividades sejam desabilitados e não sejam enviados por push para os fluxos de usuários inativos. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Quando desabilitado, execute o trabalho agendado Gerenciar fanouts de atividades para que as mudanças tenham efeito imediato.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	A duração após a qual os fanouts serão desabilitados para fluxos de usuários inativos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Insira nomes de fluxo separados por vírgulas que podem ser considerados inativos quando não forem acessados por um determinado período. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: padrão
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Habilite a propriedade para acionar **Fanouts de atividade** com base na configuração em **Tipo de atividade**. Confirme se eles estão configurados corretamente e habilite o sinalizador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de assinatura de atividade

Propriedade	Descrição
	• Tipo: booliano • Valor padrão: falso **Nota:** Para zboot, esta propriedade está habilitada por padrão. Você deve criar esta propriedade para cenários de upgrade.

Propriedades do Registro de usuário externo

Propriedade	Descrição
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Lista separada por vírgulas de domínios de e-mail que podem ser usados para registro. Por padrão, o valor está vazio, indicando que todos os domínios de e-mail são permitidos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Habilita o re-CAPTCHA do Google na página de registro automático. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Adiciona uma função quando um registro sys_user é criado por meio de registro automático. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Registro_link_expiration_days	Número de dias que o link de registro permanece ativo. Links que são mais antigos do que o número especificado de dias são desativados e não podem ser usados para concluir o processo de registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Número máximo de vezes que um link de registro pode ser solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Registro de usuário externo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Número de dias em que um registro de registro é mantido na tabela Solicitação de registro de usuário [user_registration_request]. Registros mais antigos do que o número especificado de dias são excluídos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30

Propriedades de Ludificação

Propriedade	Descrição
sn_communities.enable_gamification	Habilita ou desabilita o recurso de ludificação para a comunidade e controla a aparência de widgets relacionados à ludificação no Portal da comunidade. Quando definido como falso, nenhum componente de ludificação é exibido. Os totais de pontos do usuário e as atribuições de crachá não são afetados. • Tipo: booliano • Valor padrão: verdadeiro
sn_communities.content.show_gamification_level	Controla o nível de ludificação exibido ao lado do nome do usuário da comunidade nas páginas de conteúdo. • Tipo: lista de seleção • Opções: ◦ **none**: não exibe o nível do usuário ◦ **sn_gamification_modules**: mostra o nível do usuário na Comunidade ◦ **sn_communities_forum**: mostra o nível do usuário no fórum ao qual o conteúdo pertence • Valor padrão: sn_gamification_modules
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	Número de dias para manter os registros de atividade de ludificação no banco de dados. Os registros criados ou atualizados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Ludificação

Propriedade	Descrição
	antes do número especificado de dias são limpos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 180
sn_gamification.enable_debug_logs	Habilita os logs de depuração para o recurso de ludificação. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso
sn_gamification.levels_limit	Número máximo de níveis que podem ser definidos para o recurso de ludificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10

Perguntas para propriedades de caso

Propriedade	Descrição
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_question	Esta propriedade fornece acesso à opção "Criar caso" no widget de pergunta da comunidade e à opção "Pergunta para caso" no menu de lista do cabeçalho da comunidade. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades de perguntas e respostas da comunidade

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar respostas para as perguntas e respostas da comunidade por dia. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema
Número máximo de comentários de perguntas e respostas da comunidade que podem ser publicados por usuário por dia. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar comentários nas perguntas ou respostas da comunidade por dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de perguntas e respostas da comunidade

	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema
Número máximo de perguntas e respostas da comunidade que podem ser publicadas por usuário por dia. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	Insira o número máximo de vezes que um usuário pode publicar perguntas e respostas da comunidade por dia. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 500 • Local: propriedades do sistema

Comunidades funções

Certifique-se de que os usuários possam executar todas as ações necessárias atribuindo funções.

Funções

Função	Descrição	Acesso via
Administrador de comunidade [sn_communities.admin]	Administrar e gerenciar todas as seções na comunidade.	IU da plataforma
Moderador da comunidade [sn_communities.community_moderator]	Conteúdo moderado associado à comunidade.	IU da plataforma
Administrador de fórum [sn_communities.forum_admin]	Administrar e gerenciar tipos de conteúdo de permissões de fórum e tópicos associados ao fórum.	IU da plataforma
Moderador do fórum [sn_communities.forum_moderator]	Conteúdo moderado em fóruns especificados.	IU da plataforma
Administrador de moderação [sn_communities.moderation_admin]	Administrar configurações de moderação e moderar fóruns associados ao conteúdo.	IU da plataforma
Administrador de Ludificação [sn_gamification.admin]	Administrar configurações de ludificação e configurar regras de ludificação. Contém a função sn_gamification.moderator.	IU da plataforma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Função	Descrição	Acesso via
Moderador de ludificação [sn_gamification.moderator]	Revise e edite os pontos de ludificação ganhos por usuários da comunidade.	IU da plataforma
Usuário de comunidade [sn_communities.community_user]	Qualquer usuário que tenha se inscrito e aceitado os Termos e Condições da comunidade. O acesso aos fóruns depende das permissões configuradas para cada fórum específico.	Portal de Comunidades
Coletor de conhecimento [sn_communities.knowledge_harvester]	Um usuário da comunidade que pode coletar artigos de conhecimento de uma comunidade. Administradores e moderadores de comunidade herdam essa função por padrão. A função de coletor de conhecimento deve ser concedida a outros usuários.	Portal de Comunidades
Criador de caso de proxy [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Um usuário da comunidade que pode criar um caso de atendimento ao cliente a partir de uma discussão da comunidade.	Portal de Comunidades

Guia de configuração da comunidade para administradores

Defina seus requisitos com as partes interessadas da comunidade e do fórum e configure seus fóruns para que os usuários da comunidade comecem a criar conteúdo.

Requisitos

As funções necessárias para definir requisitos e configurar fóruns incluem sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin.

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas

Parte interessada e responsabilidade

Parte interessada	Responsabilidades
Administradores de fórum	Defina e supervisione os processos do fórum para operações diárias relacionadas à criação de tópicos, gerenciamento de usuários e moderação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parte interessada e responsabilidade

Parte interessada	Responsabilidades
Administradores de comunidade	Defina as configurações avançadas dos recursos de Comunidades.
Usuários da comunidade	Contribua com conteúdo na forma de perguntas, respostas, blogs e comentários.

Com as partes interessadas, determine os requisitos da comunidade

- Quem são os consumidores do conteúdo da comunidade?
- Com quais tipos de conteúdo os usuários podem contribuir?
- Quem pode contribuir com conteúdo e quem deve ter acesso somente leitura?
- Quais devem ser os nomes dos fóruns iniciais?
- Nesses fóruns, quais devem ser os nomes dos tópicos iniciais?
- Que palavras-chave devem ser excluídas?
- Como o sistema deve moderar o conteúdo e os usuários?
- Quais devem ser as notificações padrão que os usuários recebem para várias atividades da comunidade?

O que fazer

Use as etapas a seguir como orientação para configurar sua comunidade.

1. **Crie um usuário de fórum**: Criar um usuário de fórum a ser usado para definir associações em um fórum.
2. **Crie uma permissão**: Criar uma permissão a ser usada para definir o acesso de um usuário a um fórum e seus tipos de conteúdo.
3. **Adicione tipos de acesso e conteúdo à sua permissão**: Adicionar tipos de acesso a uma permissão para determinar o acesso que os usuários têm a determinados fóruns e conteúdos.
4. **Crie um fórum**: Criar um fórum para fornecer um local para os usuários compartilharem conteúdo e configurar o fórum para permitir que usuários registrados solicitem acesso para ingressar.
5. **Configure os tipos de conteúdo para um fórum**: Configurar tipos de conteúdo para um fórum para definir quais tipos de conteúdo serão usados em um fórum específico.
6. **Crie uma permissão de fórum**: Criar uma permissão de fórum adicionando um usuário de fórum e uma permissão a um fórum.

Se necessário, execute as seguintes ações:

Convidar usuários para ingressar no fórum

Convidar usuários para se tornarem membros de um fórum para incentivar um maior envolvimento da comunidade.

Criar exceções de permissão

Criar uma exceção de permissão para usuários que precisam de permissões específicas para um fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar permissões

- Copiar permissões de um fórum para copiar todas as permissões e tipos de conteúdo de um fórum para outro.
- Copiar permissões de um fórum primário.

Depurar permissões do usuário

Depurar permissões do usuário para investigar e diagnosticar problemas com o acesso do usuário aos fóruns.

Próximas etapas

Criar um tópico para que os usuários criem e compartilhem conteúdo.

Adicionar um tópico a um fórum para que os usuários possam associar conteúdo a esse tópico.

Moderar uma comunidade para configurar como o sistema modera conteúdo e usuários.

Como usar a configuração assistida para implementar Comunidades

A configuração assistida de Comunidades fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar Comunidades em sua instância da ServiceNow. Para abrir a Configuração assistida de Comunidades, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Domain Separation e Comunidades

Domain Separation não é compatível com Comunidades. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Informações relacionadas

Domain Separation para provedores de serviço

Testes de início rápido para Comunidades

Valide se Comunidades ainda funcionam depois que você faz qualquer mudança de configuração,, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os testes de início rápido Comunidades exigem a ativação do plug-in Customer Comunidades (com.sn_customer_communities) e do plug-in Comunidades de dados de demonstração (com.sn_communities_demo).

Comunidades: pacote de testes da comunidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicar pergunta e validar feed	Verifique se uma pergunta foi publicada na comunidade e valide se ela aparece no feed de conteúdo.	Madrid
Publicar vídeo	Verifique se um vídeo foi publicado na comunidade.	Madrid
Aprovação de associação ao fórum	Verifique se uma solicitação de associação a um fórum foi aprovada.	Madrid
Rejeição de associação ao fórum	Verifique se uma solicitação de associação a um fórum foi rejeitada.	Madrid
Aprovar uma tarefa de moderação	Verifique se uma tarefa de moderação foi aprovada.	Madrid
Rejeitar uma tarefa de moderação	Verifique se uma tarefa de moderação foi rejeitada.	Madrid
Assinatura de tópico e validação de feed de atividades	Verifique se um tópico foi assinado e se as atividades do tópico aparecem no feed de atividades.	New York
Aprovar a tarefa de fluxo de trabalho de aprovação do conteúdo em questão	Verifique o fluxo de trabalho de aprovação de conteúdo de uma pergunta.	New York
Assinatura automática de perguntas e validação de feed de atividades	Verifique se o autor assinou automaticamente a pergunta e se as atividades da pergunta aparecem no feed de atividades.	New York
Seguir um usuário	Verifique se um usuário da comunidade pode seguir outro usuário da comunidade.	New York
Rejeitar a tarefa de fluxo de trabalho de aprovação do conteúdo em questão	Verifique o fluxo de trabalho de aprovação de uma pergunta quando o conteúdo é rejeitado.	New York
Ludificação na publicação de vídeo	Verifique os pontos de ludificação obtidos ao publicar um vídeo.	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunidades: pacote de testes da comunidade

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Assinatura de fórum e validação de feed de atividades	Verifique se um fórum foi assinado e se as atividades do fórum aparecem no feed de atividades.	New York
Assinatura de perguntas e validação de feed de atividades	Verifique se uma pergunta foi assinada e se as atividades da pergunta aparecem no feed de atividades.	New York
Publicar um vídeo com a opção "Desativar comentário"	Verifique se um vídeo foi publicado com a opção *Desativar comentários* selecionada.	Orlando
Marcar um vídeo como Em destaque	Verifique se um vídeo está marcado como em destaque pelo administrador da comunidade no fórum e na página inicial da comunidade.	Orlando

Informações relacionadas

Testes de início rápido

Configurar uma comunidade

Você pode configurar vários aspectos do Comunidades com base nos requisitos específicos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse os menus da comunidade e use os módulos para configurar sua comunidade.

Procedimento

1. Navegue até **Comunidade** e escolha o menu e o módulo necessários.
2. Configure um ou mais dos seguintes aspectos para sua comunidade.

Tipos de conteúdo da comunidade

Há sete tipos de conteúdo compatíveis: Resposta, Blog, Comentário, Documento, Evento, Pergunta e Vídeo.

Os administradores de comunidade e os administradores de fórum podem configurar tipos de conteúdo nos níveis de comunidade e fórum.

O acesso do usuário ao conteúdo é baseado nas permissões que os usuários têm. Os usuários da comunidade podem adicionar conteúdo aos diferentes tipos de conteúdo e fornecer feedback sobre o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Pergunta	Publique uma pergunta sobre um problema ou desafio e obtenha respostas de outros usuários. Você pode enviar sua pergunta na página inicial da Comunidade e escolher um fórum ou um tópico para publicá-la. Uma pergunta pode ser marcada para mais de um tópico.
Resposta	Responda a uma pergunta do usuário ou outra resposta com uma possível solução ou declaração.
Blog	Publique um blog sobre um tópico de interesse para compartilhar com outros usuários. Você pode incluir imagens e vídeos.
Comentário	Insira um comentário para expressar uma opinião ou para reagir a um vídeo ou blog.
Vídeo	Carregue um vídeo sobre um tópico de interesse para outros usuários. Os vídeos aparecem como URLs da web que se vinculam aos sites de vídeo mais populares. Comunidades oferece suporte à reprodução de: • YouTube – youtube.com • Vimeo – Vimeo.com • DailyMotion – DailyMotion.com • Facebook – Facebook.com **Nota:** Os vídeos podem ser incluídos em outros tipos de conteúdo, incluindo perguntas, respostas, blogs e comentários.
Documento	Publique um documento para compartilhar com outros membros da comunidade. Você pode publicar seu documento de dentro de um fórum, escolher um tópico para publicá-lo e marcá-lo em mais de um tópico.
Evento	Crie um evento no qual outros usuários da comunidade possam se registrar e participar.

Configurar tipos de conteúdo de comunidade

Configure tipos de conteúdo como vídeos e blogs para a comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar tipos de conteúdo no nível da comunidade e do fórum. No nível da comunidade, os tipos de conteúdo estão ativos por padrão. Com base em seus requisitos, você pode desativar os tipos de conteúdo.

Procedimento

1. Para configurar tipos de conteúdo no nível da comunidade, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de conteúdo**.
2. Clique em um tipo de conteúdo.
3. Para desativar um tipo de conteúdo, desmarque a caixa de seleção Ativo.
4. Clique em **Atualizar**.
   O tipo de conteúdo não está mais visível para a comunidade.
5. Para configurar tipos de conteúdo no nível do fórum, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
6. Clique em um fórum.
7. Clique na lista relacionada **Tipos de conteúdo**.
8. Na coluna Ativo, clique duas vezes em uma linha.
9. Para ativar um tipo de conteúdo, selecione **Verdadeiro**.
10. Para desativar um tipo de conteúdo, selecione **Falso**.

Tipos de feedback da comunidade

Há dois tipos de feedback compatíveis: Votar a favor e Útil.

Os usuários da comunidade podem fornecer feedback sobre o conteúdo ao qual têm acesso na comunidade.

Tipos de feedback

Tipo de feedback	Descrição
Útil	O feedback útil é associado aos seguintes tipos de conteúdo quando os usuários de uma comunidade marcam o conteúdo como útil: Blog, Vídeo, Documentos, Resposta, Comentário.
Votar a favor	O feedback de voto a favor é associado ao tipo de conteúdo de pergunta quando um usuário da comunidade marca uma pergunta como útil.

Tipos de acesso à comunidade

Os tipos de acesso são usados para controlar o acesso a um fórum ou a um tipo de conteúdo.

Você pode definir os tipos de acesso para um fórum e um tipo de conteúdo em uma permissão. Há quatro tipos de acesso disponíveis por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de acesso

Tipo de acesso	Descrição
Administrador de fórum	Aplica-se a fóruns.
Moderador do Fórum	Aplica-se a fóruns.
Leitura de conteúdo	Aplica-se a todos os tipos de conteúdo.
Gravação de conteúdo	Aplica-se a todos os tipos de conteúdo. O acesso de leitura de conteúdo é incluído automaticamente na gravação de conteúdo.

Nota: Não é recomendável que você crie seus próprios tipos de acesso. É necessário conhecimento avançado da arquitetura Comunidades e do código de script para oferecer suporte e interpretar o novo tipo de acesso.

Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter mais informações.

Para ver todos os tipos de acesso disponíveis, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de Acesso**.

Configurar origens de vídeo para uma comunidade

Configure origens adicionais que podem ser usadas para carregar um vídeo para a comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Configuração de Vídeo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de vídeo

Campo	Descrição
Host	Um site de origem de vídeo, por exemplo, youtube.com.
Domínio	O domínio é definido como **global** por padrão.
Aplicação	A aplicação para a origem do vídeo. É recomendável que você insira `Comunidade`.
Widget	Um widget para renderizar os vídeos da origem. Insira `Vídeo de renderização de Comunidades`.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar fóruns da comunidade

Um fórum é um lugar para que os usuários compartilhem conteúdo, troquem anotações, façam perguntas, e assim por diante. Antes que os usuários da comunidade possam contribuir com conteúdo, configure um fórum com tipos de conteúdo e permissões e crie e adicione tópicos a um ou mais fóruns.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fórum é o contêiner para conteúdo criado pelo usuário. Um fórum deve ser configurado com tipos de conteúdo e permissões antes de se tornar disponível para os usuários contribuírem com conteúdo. Os fóruns podem ser organizados hierarquicamente usando o campo **Primário**. Depois que os fóruns são configurados, eles ficam visíveis na página inicial da comunidade com base nas permissões do usuário.

Um tópico é uma área de interesse que os usuários podem discutir. Os tópicos ficam visíveis na página inicial da Comunidade e também aparecem nos fóruns. Eles podem ser organizados hierarquicamente usando o campo **Primário**.

- O administrador da comunidade cria tópicos e pode associar um tópico a um ou vários fóruns.
- Os administradores de fórum podem associar tópicos a seus próprios fóruns.
- Se um usuário tiver acesso a um fórum específico, ele também terá acesso a todos os seus tópicos.

Procedimento

Configure um ou mais dos seguintes para fóruns e tópicos da comunidade.

Criar um fórum

Crie um fórum para fornecer um local para os usuários compartilharem conteúdo. Você pode configurar fóruns para associações nas quais usuários da comunidade registrados solicitam acesso. Você também pode configurar fóruns para converter conversas não estruturadas em artigos de conhecimento estruturados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fórum pode ser configurado das seguintes maneiras.

Opções incluídas na configuração do fórum

Público(a)	Visível para todos os usuários, incluindo usuários não conectados. Todos os usuários têm acesso **content_read** para perguntas e respostas em fóruns públicos. Configure formulários públicos adicionando um usuário de fórum do tipo público.
Privado	Visível somente para usuários que receberam as permissões necessárias no fórum. Configure fóruns privados adicionando um usuário de fórum do tipo personalizado e adicionando usuários ou grupos de usuários específicos a esse usuário de fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções incluídas na configuração do fórum

Associação	O título do fórum está visível para usuários da comunidade registrados. Os usuários da comunidade devem solicitar associação para obter acesso total ao conteúdo do fórum. Configure fóruns de associação marcando a caixa de seleção **Habilitar associação para este fórum**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Na lista Fóruns, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos do formulário, conforme apropriado.

Formulário de fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do fórum.
Descrição	Uma descrição resumida que define o fórum.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual para descrever o fórum.
Ordem	A ordem em que os fóruns são exibidos. Por padrão, a exibição é alfabética. Insira um valor numérico para definir a ordem em que os fóruns são exibidos. Você pode combinar as duas opções.
Primário(a)	O fórum primário, se necessário. Isso lista o fórum como um subfórum do fórum primário.
Habilitar Associação para este Fórum	Marque a caixa para tornar somente a associação ao fórum e permitir que os usuários do fórum registrados solicitem ingresso no fórum. Se você marcar esta caixa de seleção, o título do fórum ficará visível para todos os usuários da comunidade registrados. Os usuários da comunidade devem solicitar acesso para ingressar no fórum e ver o conteúdo. **Nota:** O campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** aparece quando você marca esta caixa de seleção.
Fluxo de Trabalho de Aprovação de Associado	O fluxo de trabalho para aprovar novos membros de um fórum.
Base de Conhecimento usada para obtenção	A base de conhecimento usada para coletar discussões da comunidade em artigos de conhecimento.

4. Para permitir que usuários registrados do fórum exibam e solicitem ingresso em um fórum, marque a caixa de seleção **Habilitar associação para este fórum** e conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
Duas permissões padrão são adicionadas ao fórum na lista relacionada **Permissões do Fórum**.

- **Permissão padrão para associações**: acesso de leitura e gravação a perguntas e respostas para usuários que são membros do fórum.
- **Fórum visível**: acesso de leitura ao nome e à descrição do fórum para usuários registrados. Para acessar o conteúdo, os usuários devem solicitar associação ao fórum.

b. Se necessário, você pode adicionar uma nova permissão de fórum e defini-la como padrão usando a propriedade sn_communities.default_permission_for_forum_memberships.

Example
Se você quiser que os usuários públicos exibam o conteúdo do fórum para que se tornem membros, crie uma permissão de fórum da seguinte forma:

- **Usuário do Fórum**: **Público**.
- **Permissão**: **Pergunta e resposta lida**.

c. No campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação**, execute uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Deixe o campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** em branco.	As solicitações de associação ao fórum são aprovadas automaticamente.
Selecione o fluxo de trabalho de aprovação pré-configurado **Aprovação de associação ao fórum**.	Uma tarefa é criada e enviada ao administrador da comunidade ou do fórum para aprovação.
Selecione um fluxo de trabalho que você criou.	Uma tarefa é criada e enviada aos usuários definidos no fluxo de trabalho para aprovação.

5. Clique em **Atualizar**.

Informações relacionadas

Adicionar um tópico a um fórum

Configurar tipos de conteúdo de comunidade

Criar uma permissão de fórum

Configurar tipos de conteúdo para um fórum

Defina os tipos de conteúdo para usar em um fórum específico e associar um fluxo de trabalho para que o conteúdo seja revisado antes de se tornar visível para outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Na lista relacionada **Tipos de conteúdo**, clique em **Novo**.
4. Na lista Tipos de conteúdo, selecione um **Tipo de conteúdo**.
5. Selecione um **fluxo de trabalho de aprovação**.
   Você pode selecionar o fluxo de trabalho **Comunidade - Aprovação de conteúdo** ou um fluxo de trabalho que você criou.
6. Clique em **Enviar**.

Resultados

O tipo de conteúdo selecionado é adicionado à lista relacionada **Tipos de conteúdo** no fórum. Os seguintes tipos de conteúdo secundário são adicionados automaticamente ao criar um tipo de conteúdo primário.

Tipos de conteúdo incluídos em um fórum

Tipo de conteúdo primário	Tipo de conteúdo secundário
Pergunta	Resposta
Blog, Documento, Evento, Vídeo	Comentário

Convidar usuários para se tornarem membros de um fórum

Convide usuários para se tornarem membros de um fórum específico para incentivar um maior envolvimento da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Fóruns**.
2. Escolha um fórum na lista que tenha sido configurado para associação.
3. Selecione o link relacionado **Convidar usuários para ingressar neste fórum**.
4. Conclua as etapas a seguir para convidar usuários internos e externos.

   a. Se os usuários para os quais o convite por e-mail será enviado forem internos, clique em **Editar usuários**.

   b. Se o registro de usuário externo estiver habilitado, o campo **Inserir endereço de e-mail** será mostrado.

      Insira os endereços de e-mail dos usuários externos para os quais o convite por e-mail será enviado.

   Você pode inserir usuários internos e externos no seu convite por e-mail.
5. Insira **Comentários** para personalizar o texto no convite por e-mail.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um e-mail é gerado e enviado aos usuários na lista. O fluxo de trabalho de aprovação definido no fórum determina a aprovação da associação a partir de um convite por e-mail. Você pode exibir todos os convites por e-mail no fórum na lista relacionada **Convites por e-mail do fórum**.

Aprovar associações de fórum

Gerenciar aprovações de associação de fórum quando usuários da comunidade registrados solicitarem associação a um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de aprovar associações de fórum.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegar até **Comunidade** > **Fóruns**.
     a. Escolha um fórum na lista que tenha sido configurado para associação.
     b. Clique na lista relacionada **Aprovações de associação**.
   - Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações.**
2. Aceite ou rejeite as solicitações de associação.
   Somente uma aprovação é necessária para cada tarefa.
   Depois que a tarefa for aprovada ou rejeitada, uma notificação por e-mail será enviada ao usuário.

Criar um tópico

Crie um tópico para usuários criarem e compartilharem conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico.
Descrição	Uma descrição resumida para definir o que é o tópico.
Primário(a)	O tópico primário, se necessário. Se você inserir um tópico primário, o tópico será listado como um subtópico do tópico primário.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual que descreve o tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria de conhecimento usada para obtenção	A categoria de conhecimento usada para categorizar discussões da comunidade coletadas em artigos de conhecimento.

4. Clique em **Enviar**.
   O tópico é criado e adicionado à lista de tópicos.

O que Fazer Depois
Adicione um tópico a um fórum.

Adicionar um tópico a um fórum

Adicione um tópico a um fórum para que os usuários possam associar conteúdo a esse tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tópico pode pertencer a mais de um fórum.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Na lista, clique no nome do fórum.
3. Clique na lista relacionada **Tópicos de fórum**.
4. Clique em **Nova**.
5. Na lista **Tópico**, selecione um tópico.
6. Clique em **Enviar**.
   O tópico selecionado é adicionado à lista Tópicos de Fórum no fórum. O tópico está disponível para usuários neste fórum.

Desabilitar tópicos em uma comunidade

Desabilite o recurso de tópicos para que nenhuma informação de tópico fique visível em sua comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O administrador pode alterar a propriedade *sn_communities.enable_topics* para que todas as informações do tópico fiquem ocultas na comunidade. Os dados não são excluídos.

Procedimento
1. Insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade *sn_communities.enable_topics*.
2. No campo **Valor**, insira `falso`.
3. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhuma informação de tópico é exibida no **Feed de atividades** ou em **Notificações e assinaturas**.
- Nenhuma informação de tópico é exibida nas páginas principais de **Fóruns** ou **Tópicos**.
- Nenhuma informação de tópico é exibida nas páginas e widgets de Ludificação.
- Os campos de tópico não aparecem ao criar, editar ou exibir conteúdo.
- Os tópicos não aparecem na página de resultados da pesquisa.

Criar um subfórum

Crie um subfórum e mapeie-o para um fórum primário para estabelecer uma hierarquia de fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de criar um subfórum em Comunidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
   - Na página da lista Fóruns, clique em **Novo**.
   - Localize o fórum para criar um subfórum, clique em seu nome e, em seguida, clique na lista relacionada **Subfóruns**.
2. Preencha os campos do formulário, conforme apropriado.

Formulário de fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do subfórum.
Descrição	Uma descrição resumida que define o subfórum.
Imagem	Uma imagem que fornece uma referência visual para descrever o subfórum.
Ordem	A ordem em que os subfóruns são exibidos. Por padrão, a exibição é alfabética. Insira um valor numérico para definir a ordem em que os fóruns são exibidos. Você pode combinar as duas opções.
Primário(a)	O fórum primário. Isso lista o fórum como um subfórum do fórum primário.
Habilitar Associação para este Fórum	Marque a caixa para tornar somente a associação ao fórum e permitir que os usuários do fórum registrados solicitem ingresso no fórum. Se você marcar esta caixa de seleção, o título do fórum ficará visível para todos os usuários da comunidade registrados. Os usuários da comunidade devem solicitar acesso para ingressar no fórum e ver o conteúdo. **Nota:** O campo **Fluxo de trabalho de aprovação para associação** aparece quando você marca esta caixa de seleção.
Fluxo de Trabalho de	O fluxo de trabalho para aprovar novos membros de um fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovação de Associado	
Base de Conhecimento usada para obtenção	A base de conhecimento usada para coletar discussões da comunidade em artigos de conhecimento.

Resultados
A hierarquia do fórum de fóruns e subfóruns é exibida na página inicial da comunidade, na página principal do fórum, ao criar perguntas, blogs ou eventos e nos filtros de pesquisa.

Mover conteúdo do fórum

Mova publicações de conteúdo da comunidade de um fórum para outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O acesso ao conteúdo é baseado em permissões para um fórum específico. Se o conteúdo for movido, o autor do conteúdo e outros usuários da comunidade poderão perder o acesso a ele, dependendo das permissões do fórum.

Nota: O conteúdo de rascunho não pode ser movido. Se o tipo de conteúdo não for compatível com o novo fórum, ele não poderá ser movido.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Clique no conteúdo que você deseja mover.
3. Clique em **...** e **Editar**.
4. Selecione o fórum para o qual você deseja mover o conteúdo.
5. Clique em **Salvar**.
   Uma notificação por e-mail é enviada ao autor do conteúdo, aos assinantes do conteúdo e aos assinantes do fórum.

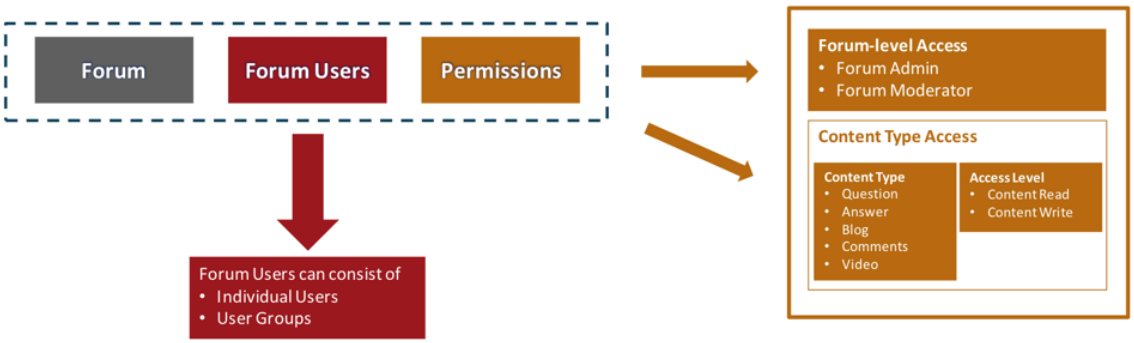
Gestão de permissões de fórum e usuário

Os administradores de comunidade e fórum podem conceder a usuários e grupos de usuários diferentes níveis de acesso a fóruns e ao conteúdo do fórum.

Existem três componentes que compõem as configurações de segurança dos fóruns: usuários do fórum, permissões e fóruns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuários do fórum

Um usuário de fórum é um grupo lógico de usuários, grupos de usuários ou ambos. Este grupo é usado para definir associações em um fórum.

Permissões

Uma permissão é uma combinação de:

- tipos de acesso para um fórum
- tipos de acesso para um determinado tipo de conteúdo

Fóruns

Um fórum é o contêiner para conteúdo criado pelo usuário. Um fórum deve ser configurado com tipos de conteúdo e permissões antes de se tornar disponível para os usuários contribuírem com conteúdo.

Você pode criar sua própria permissão ou usar uma das permissões padrão que a aplicação Comunidades oferece.

Permissões padrão

Permissão	Descrição
Leitura de Blog	Acesso de leitura a blogs.
Leitura de blog e gravação de comentário	Acesso de leitura a blogs e acesso de gravação a comentários.
Gravação de blog	Acesso de gravação a blogs.
Gravação de blog e gravação de comentário	Acesso de gravação a blogs e comentários.
Permissão padrão para associações	Permissões padrão para fóruns marcados como **Habilitar associação para este fórum**.
Permissões padrão para usuário público	Acesso público a fóruns.
Permissões padrão para usuário registrado	Permissões para usuários registrados e conectados.
Leitura de documento e gravação de comentário	Acesso de leitura a documentos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de documento e gravação de comentário	Acesso de gravação a documentos e comentários.
Leitura de evento e gravação de comentário	Acesso de leitura a eventos e acesso de gravação a comentários.

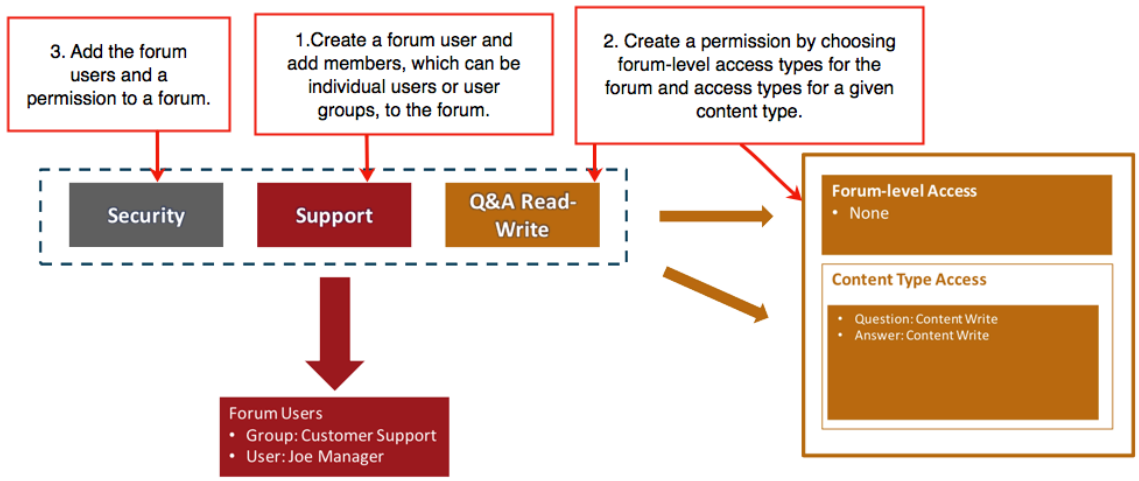
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões padrão

Permissão	Descrição
Gravação de evento e gravação de comentário	Acesso de gravação a eventos e comentários.
Administrador de fórum	Acesso total a um fórum.
Moderador do Fórum	Acesso de moderação a um fórum.
Nome e descrição do fórum lidos	Acesso de leitura ao nome e à descrição de um fórum. Para acessar conteúdo ou tópicos, são necessárias outras permissões.
Acesso total	Acesso de gravação e leitura a todos os tipos de conteúdo.
Pergunta e resposta lidas	Acesso de leitura a perguntas e respostas.
Escrita de perguntas e respostas	Acesso de gravação a perguntas e respostas.
Escrita de pergunta	Acesso de gravação a perguntas.
Leitura de vídeo e gravação de comentário	Acesso de leitura a vídeos e acesso de gravação a comentários.
Gravação de vídeo e gravação de comentário	Acesso de gravação a vídeos e comentários.

Para atribuir permissões a usuários e grupos de usuários, crie associações entre usuários do fórum e permissões para um fórum específico.



Nota: As permissões de fórum não são herdadas na hierarquia do fórum. Cada subfórum deve ser configurado com seu próprio conjunto de permissões e tipos de conteúdo.

- Você pode usar usuários e permissões do fórum em vários fóruns.
- Você pode adicionar vários usuários e permissões de fórum a um fórum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode copiar permissões de um fórum primário para um fórum secundário ou de outro fórum.
- Você também pode definir exceções de permissão específicas do usuário e depurar permissões do usuário.

Criar um usuário de fórum

Você pode criar usuários de fórum, que depois serão usados para definir associações em um fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário de fórum é um conjunto de usuários e grupos de usuários. Os usuários do fórum são reutilizáveis. Vários usuários do fórum podem ser usados em qualquer fórum.

Nota: Antes de criar um usuário de fórum, verifique se um usuário de fórum existente atende aos seus requisitos.

Tradução automática

Tipos de usuário do fórum

Público(a)	Usuários públicos podem exibir a comunidade sem fazer login. Por padrão, os usuários públicos têm acesso **content_read** a perguntas e respostas em fóruns públicos.
Registrado	Usuários que se inscreveram na comunidade e aceitaram os Termos e Condições. Depois de conectados, o acesso ao conteúdo do fórum depende das permissões configuradas para cada fórum específico.
Personalizado	Usuários e grupos de usuários específicos que são adicionados como membros ao usuário de fórum atual.
Associação	Um grupo de membros que ingressaram em um fórum específico. Depois de conectados, o acesso aos fóruns depende das permissões configuradas para cada fórum específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Usuários do Fórum**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Usuário de Fórum

Campo	Descrição
Nome	Nome do usuário.
Descrição	Descrição do usuário.
Tipo de usuário	Tipo de usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
   O usuário do fórum é criado e adicionado à lista Usuários do fórum.

Adicionar membros a um usuário de fórum

Adicione membros a um usuário de fórum. Os membros podem ser usuários individuais ou grupos de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Usuários do Fórum**.
2. Clique no usuário do fórum ao qual os membros serão adicionados.
3. Na lista relacionada Membros, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de membros

Campo	Descrição
Usuário do Fórum	Nome de usuário do fórum. O nome é preenchido automaticamente.
Tipo de Associação	Tipo de associação. Escolha **Usuário** ou **Grupo**.
Membro	Usuário ou grupo de usuários a ser adicionado ao usuário do fórum. Se você selecionou **Tipo de Associação** > **Usuário**, o **Nome da tabela** será preenchido automaticamente com *sys_user*. Se você selecionou **Tipo de Associação** > **Grupo**, o **Nome da tabela** será preenchido automaticamente com *sys_user_group*. Insira seu usuário ou grupo de usuários no campo**Documento**.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma permissão

Crie uma permissão a ser usada para definir o acesso de um usuário a um fórum e ao conteúdo do fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As permissões são reutilizáveis. Antes de criar uma permissão, verifique se as permissões existentes correspondem aos seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de permissão

Campo	Descrição
Nome	Nome da permissão.
Descrição	Descrição da permissão.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar tipos de acesso a uma permissão

Os tipos de acesso para uma permissão determinam o acesso que os usuários têm a determinados fóruns.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Na lista **Permissões**, clique na permissão que você criou.
3. Clique na lista relacionada **Acesso ao fórum**.
4. Clique em **Nova**.
5. Selecione um tipo de acesso.
6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar uma permissão de fórum.

Informações relacionadas

Tipos de conteúdo da comunidade

Tipos de acesso à comunidade

Adicionar tipos de conteúdo a uma permissão

Os tipos de conteúdo de uma permissão determinam o acesso que os usuários têm a determinado conteúdo em um fórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Na lista **Permissões**, clique na permissão que você criou.
3. Clique na lista relacionada **Acesso ao tipo de conteúdo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione um tipo de conteúdo e um tipo de acesso.
6. Clique em **Enviar**.

Criar uma exceção de permissão

Crie uma exceção de permissão para usuários que precisam de permissões específicas em um fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Registros de exceção de permissão são criados para usuários que precisam de permissões específicas para um fórum específico, por exemplo, um gerente de fórum. Quaisquer outras permissões que o usuário tenha não serão mais válidas depois que uma exceção for criada.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Clique na lista relacionada **Exceções de permissão**.
   A lista de usuários que têm permissões extras para este fórum é exibida.
4. Clique em **Nova**.
5. No campo **Usuário**, insira o nome do usuário para o qual será criada uma exceção de permissão.
6. No campo **Permissão**, insira uma permissão.
7. Clique em **Enviar**.
   Uma exceção de permissão é criada e adicionada à lista de **exceções de permissão** no fórum.

Clonar uma permissão

Clone uma permissão se um registro de permissão existente não puder ser modificado e você precisar de um registro de permissão com configurações semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Permissões**.
2. Clique na permissão que você deseja clonar.
3. Clique no link relacionado **Clonar**.
   Uma nova permissão com os mesmos tipos de acesso da permissão de origem é criada. O nome do registro de permissão começa com **Clone de**.

Criar uma permissão de fórum

Adicione um usuário do fórum e uma permissão a um fórum para criar uma permissão de fórum.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As permissões do fórum são uma combinação de um fórum, usuários do fórum e permissões. Associe usuários e permissões do fórum em um fórum específico. Você pode adicionar várias combinações de usuários de fórum e permissões a um fórum.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Na lista relacionada **Permissões do Fórum**, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Permissões do fórum

Campo	Descrição
Fórum	Nome do fórum.
Usuários do Fórum	Usuário ou grupo de usuários para conceder acesso ao fórum.
Permissão	Permissão para conceder aos usuários do fórum no fórum.

5. Clique em **Enviar**.

Copiar permissões de um fórum primário
Você pode copiar permissões de um fórum primário para um fórum secundário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique em um fórum.
3. Clique no link relacionado **Copiar permissões do fórum primário**.
   Todas as permissões e tipos de conteúdo são copiados do fórum primário para o secundário. Um resumo dos resultados é exibido na parte superior do formulário.

O que Fazer Depois
Configure os usuários e as permissões do fórum conforme necessário.

Copiar permissões de um fórum
Você pode copiar todas as permissões e tipos de conteúdo de um fórum para outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode copiar permissões de um fórum de origem para vários fóruns de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique no nome do fórum do qual você deseja copiar as permissões.
3. Clique no link relacionado **Copiar permissões para fórum(es)**.
4. No formulário, preencha os campos.

Copiar Permissões

Campo	Descrição
Copiar Permissões de	Nome do fórum do qual você deseja copiar as permissões. O nome é preenchido automaticamente.
Copiar permissões para	Nome do fórum para o qual você deseja copiar as permissões. Você pode inserir mais de um fórum.

5. Clique em **Salvar**.

Depurar permissões do usuário

Investigue e diagnostique problemas com o acesso do usuário a fóruns.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Fóruns**.
2. Clique no nome do fórum para investigar.
3. Clique no link relacionado **Depurar permissões do fórum**.
4. Insira o nome do usuário para o qual você deseja verificar as permissões.
   As informações de permissões do usuário do fórum indicam qual conteúdo e tipos de acesso o usuário tem para um fórum específico.

Configurar o perfil da comunidade

Configure o perfil de comunidade, configurando campos de perfil e decidindo quais campos a serem exibidos na seção de informações pessoais do perfil de comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

Configure um ou mais dos seguintes para o perfil da comunidade.

Criar uma persona para o perfil da comunidade

Criar uma persona e associá-la a uma função para gerenciar quais dados os usuários podem modificar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma persona está associada a uma função do usuário e pode ser mapeada para campos específicos para exibição no perfil da comunidade. O sistema base contém uma persona padrão, que não está associada a uma função e é usada para todos os usuários da comunidade. Você pode criar uma nova persona ou adicionar uma função à persona padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Persona**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário Persona.

Formulário de configuração de persona

Campo	Descrição
Nome	Um nome para a persona.
Ordem	A ordem, em valor numérico, na qual o sistema deve avaliar as funções da persona.
Função Associada	A função à qual a persona será associada.

3. Clique em **Enviar**.

Criar um campo de perfil da comunidade

Crie um campo a ser exibido no perfil da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Campos de Perfil**.
2. Clique em **Novo**e preencha o formulário Campos de perfil.

Formulário de configuração do campo de perfil

Rótulo do Campo	Um rótulo para o campo.
Nome do campo	Um nome para o campo.

3. Clique em **Enviar**.

Configurar mapeamento de campo de persona para o perfil da comunidade

Configure quais campos aparecem no perfil da comunidade e gerencie as definições associadas a esses campos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Mapeamento do campo persona**.
2. Clique em **Novo**e preencha o formulário Mapeamento de campo de persona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mapeamento de campo de persona

Campo	Descrição
Persona	Nome da persona.
Tabela de Valor de Origem	Tabela de origem do campo a ser adicionado à persona. Qualquer tabela usada como **Tabela de Valor de Origem** deve ter uma referência à tabela sys_user.
Campo de Usuário de Origem	Campo da tabela de valores de origem.
Privacidade Somente leitura	Marque a caixa de seleção para permitir que o usuário da comunidade altere as configurações de exibição deste campo no perfil da comunidade.
Campo de Perfil	Nome de exibição do campo de perfil da comunidade.
Campo de Valor de Origem	Nome do campo da tabela de origem.
Somente Leitura	Marque a caixa de seleção para não permitir que o usuário da comunidade edite o valor deste campo.
Padrão de Privacidade	Configuração padrão de privacidade para o campo. Mostra o campo para o grupo de usuários selecionado. As opções disponíveis são: ◦ Todos ◦ Todos após o registro em log no ◦ Somente eu ◦ Seguidores

3. Clique em **Enviar**.

Permitir que os usuários se registrem automaticamente em uma comunidade

Depois que os usuários acessam fóruns públicos e decidem que desejam ingressar na comunidade, eles podem se registrar automaticamente na comunidade. O registro de usuário externo fornece uma maneira de validar usuários e exige que eles aceitem os Termos e Condições da comunidade.

Os administradores de comunidade executam as tarefas a seguir para configurar o registro de usuário externo.

- Configure as propriedades de registro de usuário externo.
- Configure filtros de moderação para inserir palavras proibidas no nome de usuário.
- Configure a força necessária para as senhas .
- Crie um modelo de e-mail e conteúdo. O modelo de e-mail que você pode mudar é **comunidades.ext.regn.confirm**.
- Se ainda não estiver configurado, crie termos e condições de comunidade que cada usuário da comunidade deve revisar e aceitar. Comunidades fornece Termos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e Condições pré-configurados que você pode modificar de acordo com suas necessidades.

- Para permitir que usuários externos atualizem seu fuso horário ao se registrarem, adicione ACLs a usuários externos na tabela Usuário [sys_user].

Criar termos e condições da comunidade

Os membros da comunidade devem seguir as regras de conduta da comunidade. Crie Termos e Condições da comunidade e compartilhe para criar uma comunidade de sucesso. Cada usuário da comunidade deve revisar e aceitar os Termos e Condições antes de contribuir para uma comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Comunidades inclui Termos e Condições pré-configurados que você pode modificar de acordo com suas necessidades.

Você pode desabilitar os Termos e Condições usando a propriedade *sn_communities.disable_terms_conditions_role*. O perfil da comunidade não foi criado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Termos e Condições de Comunidades**, clique em **Novo**e preencha os campos.

Formulário Termos e condições

Campo	Descrição
Número	Um número gerado automaticamente para seus Termos e Condições. Se necessário, você pode mudar o número.
Descrição Resumida	Uma descrição resumida dos Termos e Condições.
Conteúdo	O conteúdo dos seus Termos e Condições.

2. Conclua uma das ações a seguir para salvar os Termos e Condições.

Para	Faça o seguinte
Enviar	Clique em **Enviar** para salvar seus Termos e Condições.
Ativar	**a.** Clique em **Ativar**. Seus Termos e Condições estão ativados e todos os Termos e Condições existentes estão desativados. **b.** Marque a caixa de seleção na mensagem de aviso se quiser que todos os usuários da comunidade que fizerem logon aceitem os novos Termos e Condições. A caixa de seleção está marcada por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	c. Desmarque a caixa de seleção se quiser que os usuários aceitem os novos Termos e Condições posteriormente. Você pode selecionar seus Termos e condições e clicar em **Solicitar que os usuários revisem e aceitem**. **d.** Clique em **OK**.

Você pode exibir quais usuários da comunidade aceitaram os Termos e Condições e quando. Navegar até **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**. Exiba ou adicione, se necessário, os campos **TC aceito**, **Data do TC aceito**e **Número do TC aceito**.

Portal de serviços na comunidade

O Community Service Portal é uma interface da Web baseada na aplicação Portal de serviços da ServiceNow.

O Portal de serviços à comunidade foi projetado para permitir que você tenha controle sobre o comportamento do seu portal e ajudar a criar uma experiência do usuário atraente e envolvente.

Para personalizar este portal, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Comunidade**.

Configurar menus de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade

Configure os menus de cabeçalho do Portal de serviços comunitários para criar uma experiência do usuário consistente em todos os portais de serviço voltados para o usuário final, usando uma interface moderna e uma estrutura de menu de navegação unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: a função de administrador do portal de serviços, por exemplo, sn_communities.admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione um tema e um menu de cabeçalho ao portal de serviços para definir sua aparência e comportamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais** e clique no módulo do portal que você deseja modificar.
2. Na mensagem de informações no formulário Página indicando que você precisa mudar a aplicação atual para editar o registro, selecione **aqui**.
   Você precisa estar na aplicação **Comunidades** para editar.
3. No campo **Tema**, insira `Padrão de CSM`.
4. No campo **Menu principal**, insira `CSM Menu de cabeçalho do portal unificado`.
5. Clique no ícone de informações ao lado do campo **Menu principal** e clique em **Abrir registro**.
6. Clique no ícone Configurações e **Configurações do sistema** > **Desenvolvedor**.
7. Altere a **aplicação** para **Customer Service Management Unified Theme** e clique no ícone Atualizar.
   Você só precisa alterar esta configuração uma vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O botão **Novo** é exibido ao lado do **Item de menu**.

8. Para exibir os nomes dos itens de menu, personalize a lista relacionada Itens de menu e adicione **Nome de exibição**.
9. Clique em **Novo** na lista relacionada Itens de menu.
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de menu

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode alterar o valor conforme necessário para outros menus.
Item de Menu Pai	Use este campo para aninhar itens de menu em outros itens de menu.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam de acordo com a opção selecionada nesta lista.
Página	Nome da página do portal à qual o item está vinculado.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu

11. Selecione **Enviar**.

Fazer um comunicado para membros da comunidade

Comunicados globais aparecem na faixa e transmitem mensagens para todos os membros da comunidade. Os comunicados do fórum aparecem na seção Comunicados na página do fórum. Você também pode enviar o comunicado por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_communities.admin pode gerenciar comunicados globais e de fórum
- sn_communities.forum_admin pode gerenciar comunicados de fórum somente para os próprios fóruns. O comunicado aparece somente no fórum que pertence ao administrador.

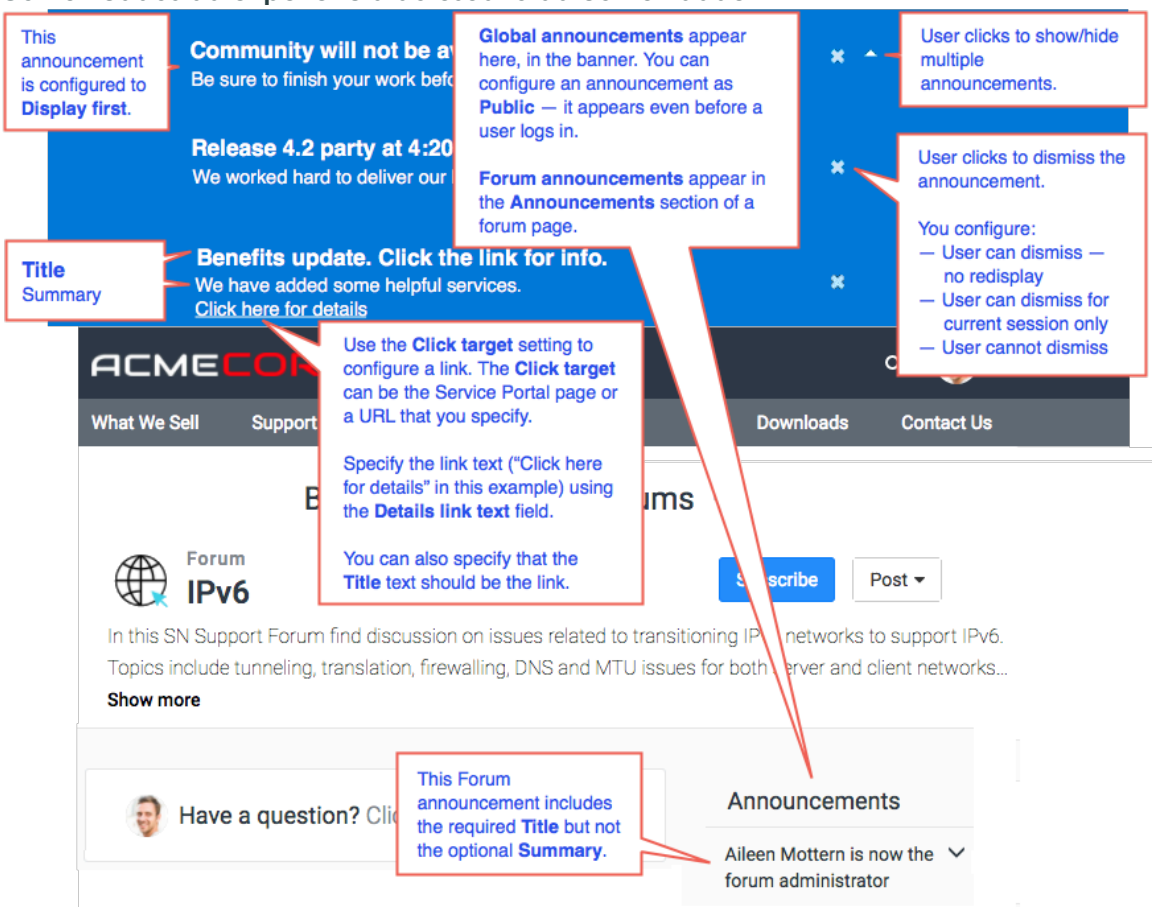
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo mostra como um usuário da comunidade experimenta os comunicados e como você pode configurar a aparência e a operação dos comunicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comunicados da experiência do usuário da comunidade



Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Comunicados Globais** ou **Comunicados do Fórum**, clique em **Novo**e preencha o formulário.

Formulário de configuração de comunicado

Tipo de comunicado	Somente leitura. Defina como **Comunicado global** ou **Comunicado do fórum**, dependendo do que você está fazendo.
Ativo	Marque a caixa de seleção para publicar o comunicado para os membros. Desmarque a caixa de seleção para cancelar o comunicado.
Título	Título de exibição do comunicado. • O texto aparece acima do texto **do Resumo**. • No e-mail, o texto é o assunto da mensagem.
Resumo	Conteúdo do comunicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	• O texto aparece abaixo do texto **do título**. • No e-mail, o texto é o corpo da mensagem.
De/para	• **De**: data e hora em que o anúncio deve aparecer. • **Até**: data e hora em que o anúncio não deve mais aparecer.
Enviar notificação por e-mail	Marque a caixa de seleção para enviar o comunicado aos membros como uma mensagem de e-mail, além de transmitir o comunicado.
Exibir primeiro	Marque a caixa de seleção para exibir o comunicado como o primeiro da lista.
Público(a)	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do fórum que não estão conectados exibam o comunicado.
Portais	Portais que mostram o comunicado. Padrão: **Comunidade**. **Nota:** Se nenhum valor for especificado, o comunicado não aparecerá em nenhum portal.
Clique em destino	A configuração **de destino do clique** cria um link para o comunicado. • **Nenhum**: nenhum link. • **Página** - Abre uma página do Portal de serviços na guia atual do navegador. • **URL na guia atual do navegador**: abre a URL especificada na guia atual do navegador. • **URL na nova guia do navegador**: abre a URL especificada em uma nova guia do navegador.
URL de detalhes	Se você selecionar uma opção de URL para **o destino do clique**, insira a URL no campo **URL de detalhes**.
Texto do link de detalhes	Aparece somente se **o destino do clique** não for **Nenhum**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	• Para exibir um link no Texto **de resumo**, insira o texto do link no campo **de texto Link de detalhes**. • Para usar o texto **do título** do comunicado como link, deixe **o texto do link de detalhes** em branco.
Fóruns	Esta configuração aparece somente para comunicados do Fórum. Slushbucket de fóruns dos quais você é administrador. Mova um fórum para a lista **Selecionado** para exibir o anúncio no fórum.
Descartar opções	Esta configuração aparece somente para comunicados globais. Determina como o usuário pode descartar o comunicado.

O que Fazer Depois

- Para atualizar um comunicado, atualize qualquer configuração conforme necessário e clique em **Atualizar**. Se você especificou **Enviar notificação por e-mail**, será solicitado a enviar a mensagem de e-mail atualizada.
- Para cancelar um comunicado, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

Adicionar conteúdo em destaque em uma comunidade

Adicione ou edite conteúdo em destaque em uma comunidade para aparecer na seção "Conteúdo em destaque" na página inicial da comunidade, na página inicial do fórum ou em ambas.

Antes de Iniciar

Defina as seguintes propriedades conforme necessário.

Propriedades de conteúdo em destaque

Nome da propriedade	Descrição
sn_communities.default_featured_days	Número padrão de dias para o conteúdo ser apresentado em destaque. A data de término é calculada a partir da data em que o conteúdo é apresentado em destaque.
sn_communities.max_featured_limit	Quantidade máxima de conteúdo em destaque no fórum ou em nível global.
sn_communities.featured_global_notify_user	Envie notificações para usuários da comunidade quando o conteúdo for apresentado em destaque na página inicial da comunidade. Esta propriedade está inativa por padrão. **Nota:** As notificações são sempre enviadas para administradores e moderadores da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para enviar notificações por e-mail quando o conteúdo em destaque expirar, defina o trabalho agendado Conteúdo em destaque expirar como **Ativo**.

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Clique no conteúdo que você deseja destacar.

   Nota: Os tipos de conteúdo de pergunta e resposta não estão habilitados para apresentação por padrão. Para habilitar os tipos de conteúdo de Pergunta ou Resposta para exibição, navegue até **Comunidade** > **Administração** > **Tipos de conteúdo**. Clique no tipo de conteúdo que você deseja habilitar e marque a caixa de seleção **Permitir apresentação**. Da mesma forma, você também pode desabilitar os tipos de conteúdo para exibição.

3. Clique em **...** e **Marcar como em destaque**.
4. Na janela pop-up Conteúdo do recurso, selecione se deseja destacar o conteúdo na página inicial da comunidade ou em um fórum específico.
   Uma notificação de que o conteúdo foi destacado é enviada ao autor do conteúdo, aos usuários da comunidade que comentaram na publicação e aos usuários da comunidade que estão inscritos na publicação. Se o conteúdo em destaque tiver expirado ou for removido da lista de conteúdo em destaque por outro usuário, os administradores da comunidade e do fórum serão notificados.

Enviar e-mail para um usuário da comunidade

Envie uma mensagem privada para um usuário da comunidade diretamente da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Um cliente de e-mail deve ser configurado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usos para mensagens privadas podem incluir avisar um usuário sobre o uso de uma palavra proibida, dar as boas-vindas a um novo usuário ou informar os usuários sobre conteúdo colocado incorretamente em um fórum. Você pode enviar uma mensagem privada a um usuário a partir de qualquer conteúdo da comunidade, um comentário, o placar ou a página de perfil da comunidade.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Aponte para o nome de usuário da comunidade.
3. Clique em **Enviar e-mail ao usuário**.

   Nota: O e-mail é aberto no cliente de e-mail local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas da comunidade que oferecem suporte a dados de SEO

Para melhorar os resultados de pesquisa para membros da comunidade que usam mecanismos de pesquisa externos, a aplicação Comunidades gera metatags de SEO e injeta as tags em perguntas, tópicos, fóruns e outros tipos de página.

Nota: Se os marcadores de SEO gerados automaticamente em uma página não atenderem às suas necessidades, você poderá alterar os marcadores de SEO. Consulte Modificação de SEO em páginas da comunidade.

Páginas que incluem dados de SEO gerados automaticamente

A aplicação Comunidades gera automaticamente metatags de SEO para as páginas a seguir no Portal de serviços da comunidade. A tabela fornece detalhes sobre os dados gerados.

- pergunta_comunidade
- blog_comunidade
- documento_comunidade
- vídeo_comunidade
- evento_comunidade
- fórum_comunidade
- tópico_comunidade

Marcadores de SEO gerados automaticamente

Tipo de página pesquisável	Marcadores gerados automaticamente na página
Pergunta, Blog, Documento, Vídeo e Evento	• A metatag *title* é preenchida com o texto “<forum name> -<content short description> " • A metatag *description* é preenchida com o texto "<forum name> -<topic names> -<first 100 characters of the body of the content> "
Fórum	• A metatag *title* é preenchida com o texto “<forum name> " • A metatag *description* é preenchida com o texto “<forum description> "
Tópico	• A metatag *title* é preenchida com o texto "<topic name> “ • A metatag *description* é preenchida com o texto "<topic description> "
Página de placar	A metatag de título é preenchida com o texto "<community name> “

Tradução automática

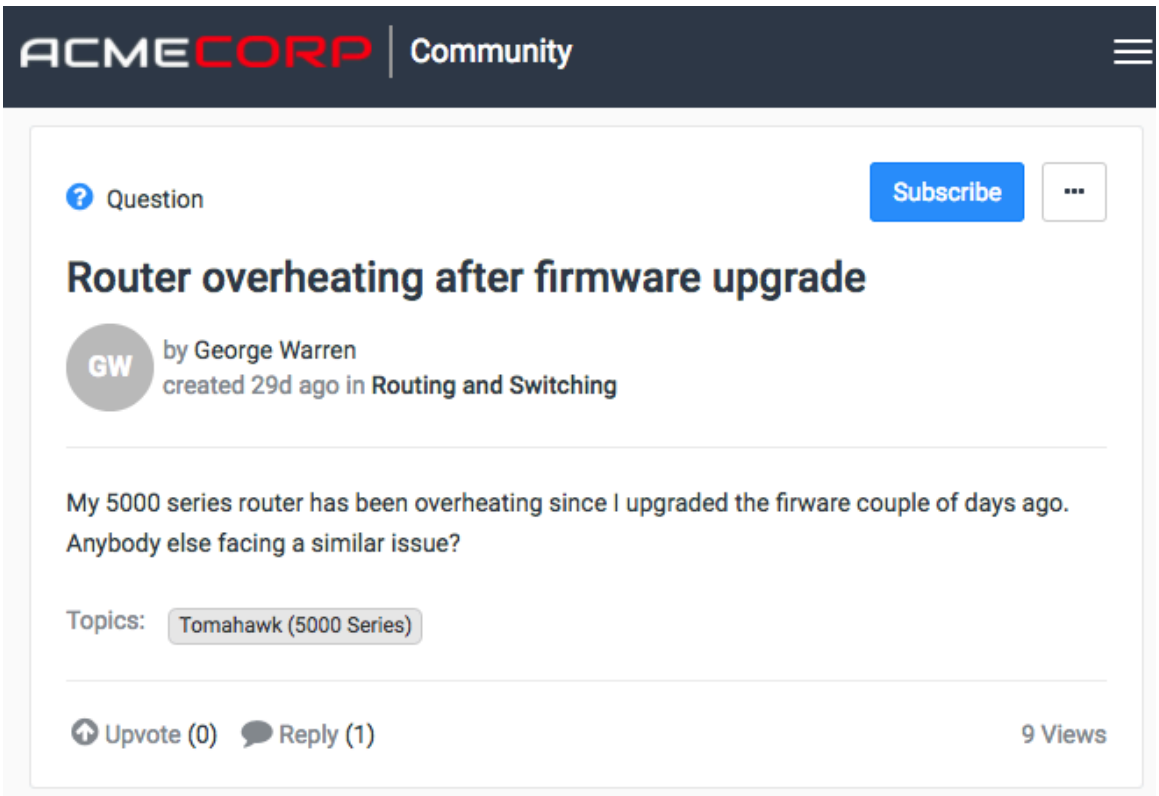
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificação de SEO em páginas da comunidade

Se uma metatag de SEO gerada automaticamente não atender às suas necessidades, você poderá modificar ou substituir a tag.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O código de origem desta página de pergunta de exemplo (ID *community_question*) mostra a metatag *description* (destacada em amarelo) que a aplicação Comunidades injetou na página.




```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
 '5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page-
 {{page.sys_id}} v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head
 sp- metatags=""><title>Routing and Switching - Router overheating after
 firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible"
 content="IE=edge; IE=10"></meta><meta name="viewport"
 content="width=device-width, initial- scale=1.0, maximum-scale=1.0,
 user-scalable=no"></meta><meta name="apple- mobile-web-app-capable"
 content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
 content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control"
 content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta
 http- equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description"
 content=Routing and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series
 router has been overheating since I upgraded the firmware couple of
 days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link href="favicon.ico?v=4"
 rel="shortcut icon"></link>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
 rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
 href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
 href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
 portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a759
21f9619 d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link
 rel="stylesheet" type="text/css"
 href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
 portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a759
21f9619 71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
 rel="stylesheet"
 href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
 v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session,
 user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
      //record watch / presence
      window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
      window.NOW.user_name = xxxxxxx
      window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

O texto do metatag *description* é composto por três campos de dados que são obtidos do registro *community_question*. No marcador, os valores são separados por um hífen.

- A primeira parte da metatag *description* é o valor do campo `de nome do fórum` no registro da pergunta. No exemplo, o nome do fórum é `Roteamento e comutação`.
- A segunda parte do marcador é o valor do campo de `tópico` no registro - `Tomakill (série 5000)` no exemplo.
- A terceira parte do marcador é gerada a partir dos primeiros 100 caracteres do campo `do corpo` no registro - `Meu roteador da série 5000 está superaquecendo desde que atualizei o firware há alguns dias. Qualquer um`.

Além da metatag *description* para uma página de pergunta, a aplicação Comunidades injeta uma tag *title* (destacada em azul). O título é gerado dinamicamente usando dois valores do registro *community_question*:

- Nome do fórum (`roteamento e comutação` no exemplo)
- Descrição resumida (`Roteador superaquecido após upgrade de firmware` no exemplo)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Na lista de páginas do portal, clique no **ID** da página a ser atualizada (no exemplo, *community_question*).

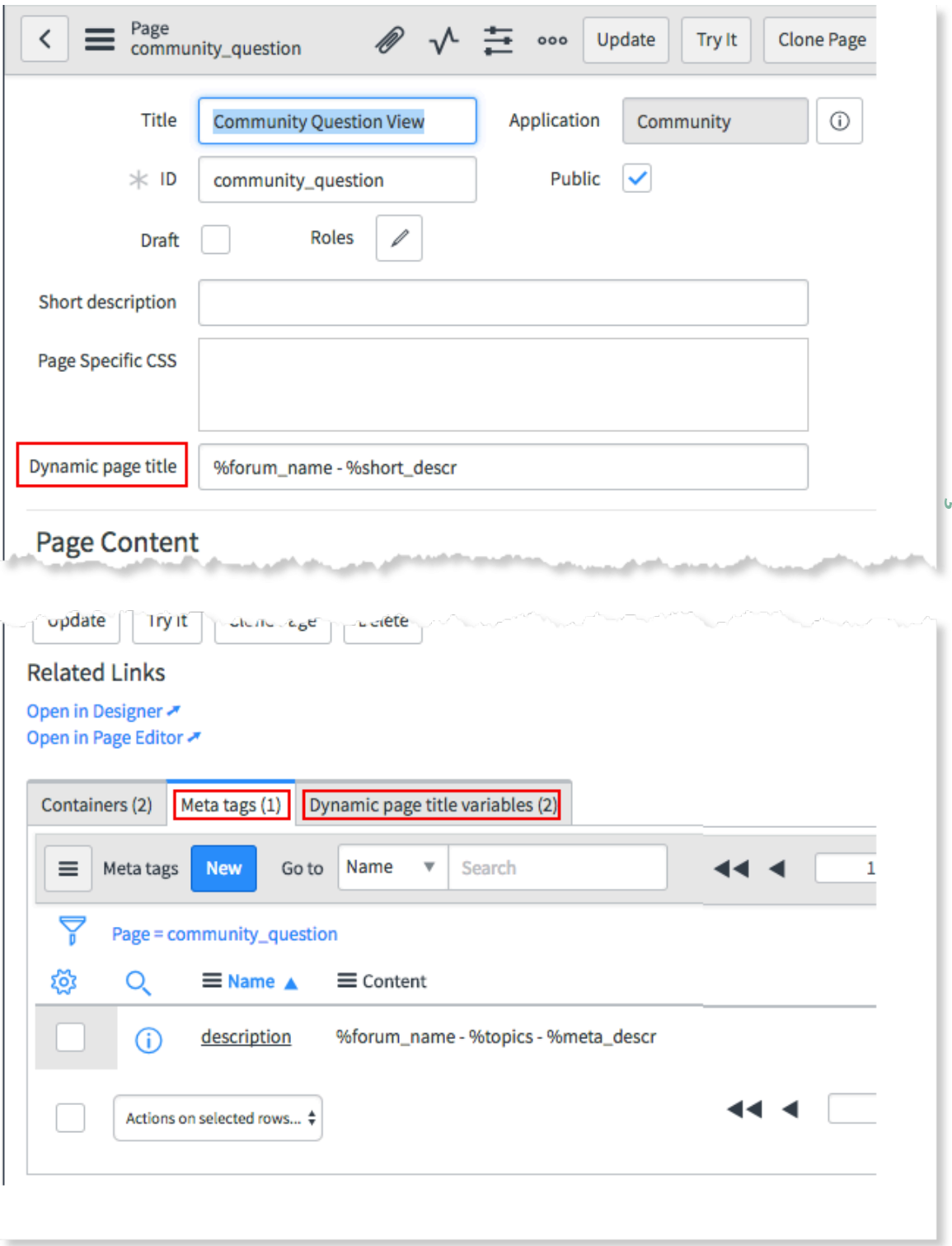
   Consulte a lista de páginas em Comunidades que oferecem suporte a dados de SEO.

3. No formulário Página:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modifique ou adicione metatags na lista relacionada **Metatags**.
- Modifique o **título da página dinâmica** modificando a estrutura do texto do título ou modificando ou substituindo as variáveis que geram o texto. As definições de variável aparecem na lista relacionada **Variáveis da página dinâmica**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções Análise da plataforma e relatórios para Comunidades

Este Solução Performance Analytics e relatórios contém painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Use os widgets Performance Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as soluções, você pode obter valor de Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração.

Nota: As Soluções incluem alguns painéis que estão inativos por padrão. Você pode ativar esses painéis para torná-los visíveis para os usuários finais de acordo com suas necessidades de negócios.

Para ter acesso ilimitado a todos os recursos deste Solução Performance Analytics e relatórios, adquira uma assinatura do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar sua assinatura da Análise de desempenho .

Para habilitar a solução para Comunidades, um administrador navega até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Comunidades.

Informações relacionadas

Soluções Análise da plataforma e relatórios

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Exibir o Comunidades painel de desempenho

O painel Comunidades exibe o status atualizado sobre uso da comunidade, associação, tipo de conteúdo e atividade e tendências por fórum e tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Painéis**.
2. Na lista, selecione **Comunidade** > **Painel de comunidades**.
   Nas guias do painel:
   - Os tipos de conteúdo são pergunta, resposta, comentário, blog, vídeo ou documento.
   - "Atividade social" é qualquer resposta (resposta, comentário, blog, vídeo ou documento) a um tópico adicionado por um usuário que não seja o originador.
   - Os dados de pontuação de conteúdo são para conteúdo criado durante os últimos 30 dias.
   - Clique em um cartão de pontuação para exibir dados detalhados ou um gráfico de tendências.

Guias mostradas no painel Desempenho

Guia Visão Geral	Cartões de pontuação Em cada cartão de pontuação, a mudança percentual no período atual aparece abaixo do total ao longo do tempo de vida da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	◦ Número de membros atuais e número total de perguntas. ◦ Percentual de perguntas que foram marcadas como **Resolvidas** pelo usuário que fez a pergunta. ◦ Percentual de perguntas que não foram respondidas. ◦ Número total de anexos (blogs, vídeos e documentos). Gráficos ◦ **Atividade da comunidade**: novos membros da comunidade e total de sessões do mês. ◦ **Novo conteúdo** de qualquer tipo. ◦ **3 principais fóruns e tópicos por atividade social**: tópicos e fóruns que receberam respostas de outros membros. Mantenha o cursor sobre uma área para exibir a contagem de atividades.
Guia Análise de conteúdo	Para qualquer gráfico, você pode se concentrar nos tipos de conteúdo, fóruns ou tópicos mais populares selecionando um **Detalhamento**. ◦ **Novo conteúdo** e contagem de membros ativos que contribuíram com conteúdo nos meses mais recentes para o detalhamento selecionado. ◦ Os 10 principais itens com o maior número de exibições para o detalhamento selecionado.
Guia Análise de fórum	◦ Os mapas térmicos exibem dados para **conteúdo** (volume de conteúdo atual total), **exibições** (total de exibições exclusivas do usuário) e **atividade social**. Os fóruns são listados no eixo vertical e os tipos de conteúdo aparecem no eixo horizontal. ◦ **KPIs adicionais**: dados do principal indicador de desempenho para fóruns.
Guia Análise de tópico	◦ Os mapas térmicos exibem dados para **conteúdo** (volume de conteúdo atual total), **exibições** (total de exibições exclusivas do usuário) e **atividade social**. Os tópicos são listados no eixo vertical e os tipos de conteúdo aparecem no eixo horizontal. ◦ **KPIs adicionais**: dados do principal indicador de desempenho para tópicos.
Guia Análise do administrador	Os mapas térmicos exibem dados para **Número de publicações movidas** e **Conteúdo em destaque**.

Informações relacionadas

Cartões de pontuação do Performance Analytics

Widgets do Performance Analytics

Tradução automática

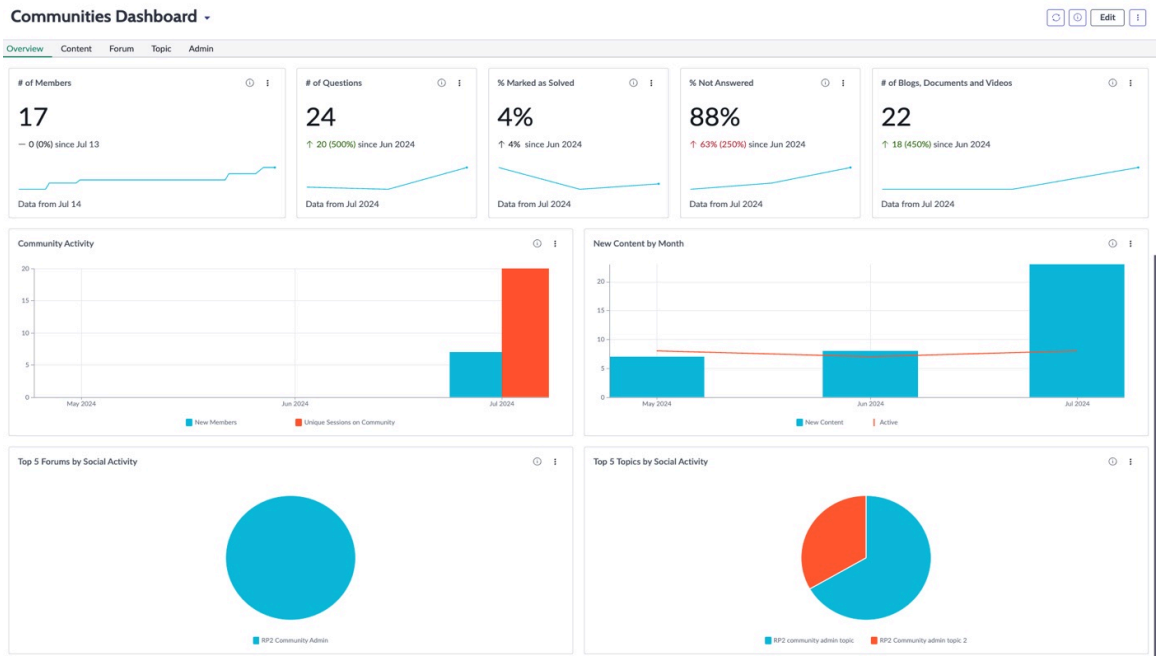
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Comunidades

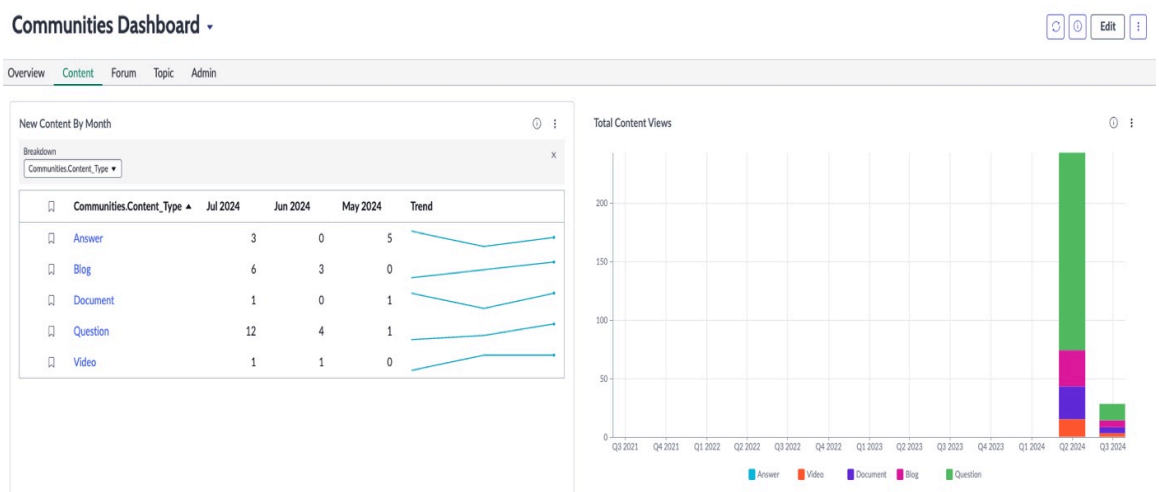
O painel Comunidades exibe o status atualizado sobre uso da comunidade, associação, tipo de conteúdo e atividade e tendências por fórum, tópico e administrador.

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**. Na página do painel, pesquise Painel de Comunidades.

Guia Visão Geral



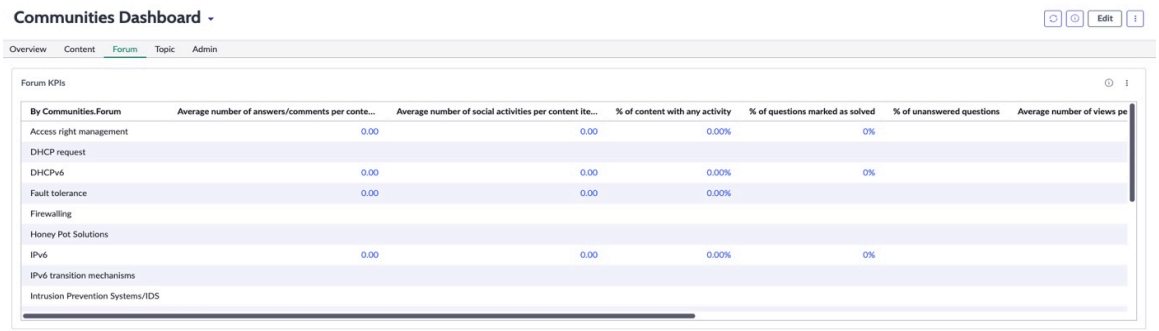
Guia Conteúdo



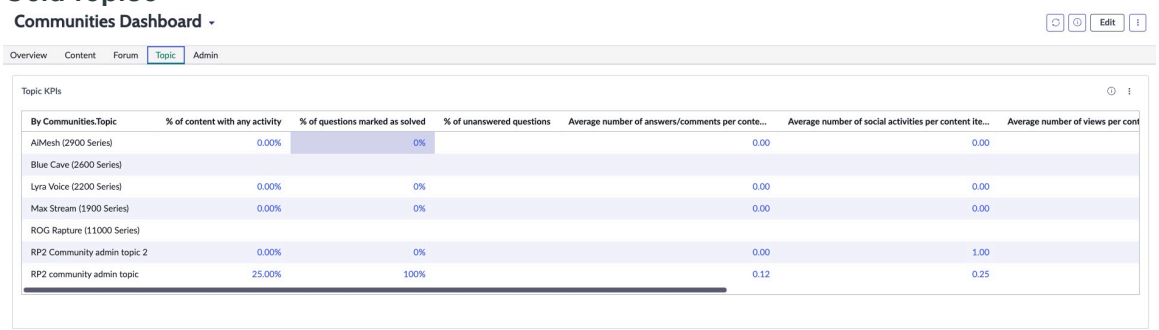
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

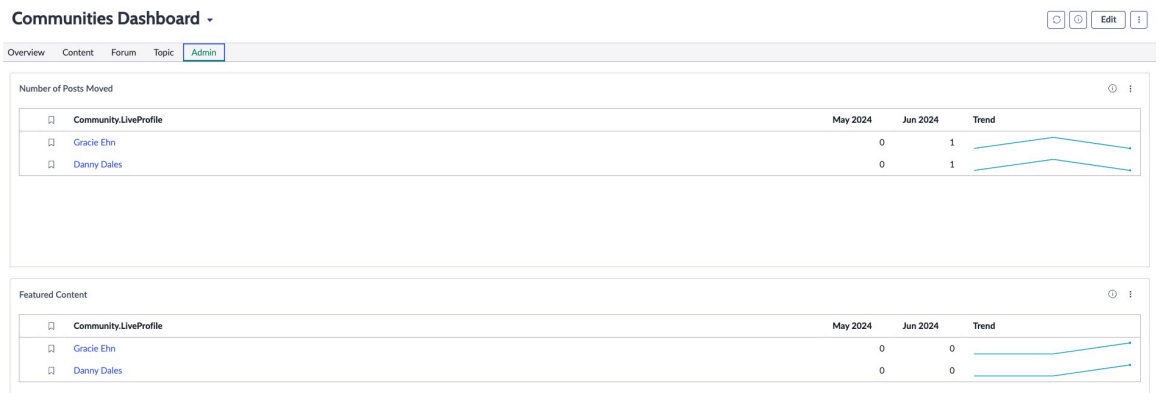
Guia Fórum



Guia Tópico



Guia Administrador



Usuário final e funções

Usuário final	Função necessária
Moderador da comunidade	sn_communities.community_moderator
Administrador de moderação	sn_communities.moderation_admin
Administrador de comunidade	sn_communities.admin
Administrador de fórum	sn_communities.forum_admin
Moderador do fórum	sn_communities.forum_moderator
Criador de conteúdo	pa_viewer, pa_admin

Indicadores

O painel Comunidades apresenta os seguintes principais indicadores de desempenho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nº de membros

Número total de membros.

Nº de Perguntas

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias.

% de Marcados como Resolvidos

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias, que estão marcadas como resolvidas.

% Sem Resposta

Número de perguntas criadas nos últimos 30 dias que não foram respondidas.

Nº de blogs, documentos e vídeos

Número de blogs, documentos e vídeos criados nos últimos 30 dias.

Conteúdo sem ser pergunta

Número de blogs, vídeos e documentos publicados.

% Com atividade

Percentual de conteúdo primário ou secundário da comunidade com pelo menos uma resposta ou feedback.

Média Nº de atividades sociais por conteúdo

Número médio de atividades (marcar como útil, voto a favor, comentários e respostas) em qualquer conteúdo de comunidade primário ou secundário ativo.

Nº de colaboradores

Número de colaboradores.

Novo conteúdo deste mês

Número de novas publicações de conteúdo nos últimos 30 dias.

Média Nº de exibições por conteúdo

Número médio de exibições do conteúdo.

Média Nº de comentários por conteúdo

Número médio de comentários do conteúdo.

nº de conteúdo em destaque

Número de publicações de conteúdo que foram destacadas.

Nº de conteúdo movido de atividades

Número de publicações de conteúdo movidas de atividades.

Nº de conteúdo movido para atividades

Número de publicações de conteúdo movidas para atividades.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Tipo de Conteúdo de Comunidades
- Fórum de Comunidades
- Tópico de Comunidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Atividade de Comunidade	Coluna	Exibir o número de novos membros da comunidade e o total de sessões na comunidade por mês.
Novo conteúdo por mês	Coluna	Exibir o número de novas publicações de conteúdo por mês.
Três Fóruns Principais por Atividade Social	Torta	Exibir fóruns que receberam respostas de outros membros. Atividade social é qualquer resposta (resposta, comentário, blog, vídeo ou documento) a um tópico adicionado por um usuário diferente do usuário que publicou o conteúdo originalmente.
Três Tópicos Principais por Atividade Social	Torta	Exibir tópicos que receberam respostas de outros membros.
Novo conteúdo por mês	Pontuação Única	Veja a quantidade de novos conteúdos, fóruns ou tópicos criados por mês. Para qualquer gráfico, você pode se concentrar nos tipos de conteúdo, fóruns ou tópicos mais populares selecionando um **Detalhamento**.
Total de Exibições de Conteúdo	Coluna	Veja o número de exibições de cada tipo de conteúdo por mês.
KPIs do Fórum	Pontuação Única	Exiba diferentes indicadores dos fóruns.
KPIs do Tópico	Pontuação Única	Exiba diferentes indicadores para os tópicos.
Número de conteúdos movidos	Pontuação Única	Veja o número de publicações de conteúdo que foram movidas por administradores e moderadores de comunidade por mês.
Conteúdo em Destaque	Pontuação Única	Veja o número de publicações em destaque

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		por diferentes usuários por mês.

Migrar dados de Perguntas e respostas da comunidade para Comunidades

Se você quiser migrar o conteúdo existente de perguntas e respostas da comunidade para Comunidades, poderá usar um script para migrar os dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin
O plug-in Comunidades de clientes (com.sn_customer_communities) deve ser ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Pesquise o script `Migrar CQ social para comunidade` e abra-o.
3. Para habilitar o script, marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.
   O script está desativado por padrão.
4. Clique em **Executar script de correção**.
   O pop-up **Executar script de correção** é exibido.
5. Clique em **Prosseguir em segundo plano**.
   Sempre use esta opção para scripts de longa execução ou se você não souber o tempo de execução esperado.
6. Verifique o status do script de correção e revise os resultados da lista relacionada Mostrar trabalhadores em andamento.

O que Fazer Depois

Verifique as seguintes informações.

- Um novo fórum é criado para cada base de conhecimento que tem conteúdo de perguntas e respostas da comunidade.
- Todas as perguntas, respostas, comentários, votos úteis e votos a favor são migrados.
- Todas as contagens de exibições, de respostas e de comentários são migradas.
- A solução aceita para uma pergunta nas perguntas e respostas da comunidade é **marcada como resposta correta** em Comunidades.
- As perguntas e respostas da comunidade são desativadas para cada base de conhecimento que continha dados de perguntas e respostas da comunidade. O conteúdo de Perguntas e respostas da comunidade não está mais visível para essas bases de conhecimento.

Exibir logs da comunidade

Os logs da comunidade exibem informações sobre quem visualizou ou pesquisou conteúdo em uma comunidade. A exibição de lista mostra todas as entradas de log, a menos que filtradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração** > **Logs de Pesquisa** ou **Exibir logs**.
2. Exibir os logs.

Logs da comunidade

Registrar em log	Descrição
Log de Pesquisa	Exibir quem pesquisou pelo que e onde na comunidade.
Exibir Log	Exiba quem viu o que e onde na comunidade.

Exibir tabelas de marcadores e feedback da comunidade

Exiba as tabelas de feedback e marcadores para exibir qual conteúdo da comunidade recebeu feedback ou foi marcado como favorito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin ou sn_communities.forum_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Feedback**.
2. Escolha uma das opções a seguir.
   - Clique em **Feedback** para exibir o feedback de conteúdo, o tipo de feedback e quem o forneceu.
   - Clique em **Marcadores** para exibir o conteúdo marcado como favorito e quem o adicionou.

Criar um caso a partir de uma discussão

Para que seus especialistas internos respondam a tópicos de discussão, você pode criar casos diretamente pelas perguntas de comunidade.

A criação de casos a partir de perguntas da comunidade requer a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice).

Este recurso está disponível para perguntas que foram publicadas por usuários da comunidade que também são contatos ou consumidores na aplicação Customer Service Management. As perguntas podem ser respondidas ou não respondidas.

Nota: Os casos podem ser criados somente a partir de perguntas.

Dois conjuntos de usuários podem criar casos a partir de perguntas:

- Agentes de atendimento ao cliente, agentes de atendimento ao consumidor e gerentes de atendimento ao cliente.
- Usuários com a função sn_customerservice.proxy_case_creator. Os administradores e moderadores da comunidade herdam essa função.

Administrar criar caso a partir da discussão

Configure os parâmetros para o caso gerado pela discussão de comunidade para que ele pode ser encaminhado corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um caso a partir de uma discussão requer uma configuração que mapeie informações da pergunta na comunidade para campos no formulário Caso. A configuração **Criar caso** está incluída com o recurso. Esta configuração define as tabelas de origem e de destino e mapeia os campos de origem para os campos de destino. Essa configuração é armazenada na tabela Mapa de tabela do CSM [csm_table_map]. O administrador do sistema pode modificar esta configuração conforme necessário.

A configuração **Criar caso** usa a tabela Perguntas e respostas da comunidade [kb_social_qa_question] como a tabela de origem e a tabela Caso [sn_customerservice_case] como a tabela de destino. Isso inclui as seguintes informações de mapeamento.

Formulário de configuração de informações de mapeamento

Informações da pergunta	Informações do caso
Pergunta	Descrição resumida
Autor da pergunta	Contato ou consumidor
Conta do autor da pergunta	Conta
Aberto por	Usuário da comunidade conectado
Prioridade	Baixa (prioridade = 4)
Canal	Comunidade

Para criar mapeamento adicional entre essas tabelas, adicione os campos adicionais à configuração **Criar caso** na tabela Mapa de tabela do CSM. Inclua esses campos conforme necessário no produtor de registro **Criar caso a partir de uma pergunta**.

Habilitar coleta de conhecimento

Configure a coleta de conhecimento de uma comunidade para converter conversas desestruturadas em artigos de conhecimento estruturados e tornar as informações mais acessíveis.

Os administradores de comunidade executam as tarefas a seguir para configurar a coleta de conhecimento.

- Habilite o plug-in Portal de serviços da Gestão de conhecimento (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Adicione uma base de conhecimento a um fórum para armazenar o artigo de conhecimento em uma base de conhecimento específica.

  Nota: Você só pode adicionar uma base de conhecimento a um fórum. A mesma base de conhecimento pode ser usada para vários fóruns.

- Adicione uma categoria de conhecimento a um tópico de fórum para categorizar o conteúdo coletado.

Moderar uma comunidade

Os moderadores da comunidade podem gerenciar a qualidade do conteúdo reduzindo o conteúdo inadequado publicado na comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento
1. Defina seus requisitos para moderação de comunidade.
   - Os que publicaram pela primeira vez devem receber moderação automática?
   - Quais palavras devem ser banidas do conteúdo do usuário?
   - O sistema deve impedir que o conteúdo que tenha palavras banidas seja postado?
   - Os usuários devem ser capazes de denunciar conteúdo inapropriado?
   - Quantas infrações um usuário pode cometer antes de o sistema bani-lo automaticamente?
2. Navegue até **Comunidade** e escolha o menu **Moderação** ou **Tarefas de moderação** e o módulo necessário.
3. Configure um ou mais dos seguintes aspectos para sua comunidade.

Definir configurações gerais de moderação

Configure quando moderar conteúdo para usuários e grupos de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Usuários nunca moderados	O conteúdo nunca é moderado para esses usuários.
Usuários sempre moderados	O conteúdo é sempre moderado para esses usuários.
Grupos de usuários nunca moderados	O conteúdo nunca é moderado para esses grupos de usuários.
Grupos de usuários sempre moderados	O conteúdo é sempre moderado para esses grupos de usuários.
Ocultar conteúdo se o usuário violar configurações	Marque a caixa para ocultar o conteúdo escrito por um usuário até que um moderador o aprove.

3. Clique em **Atualizar**.

Definir configurações de moderação para um novo usuário

Configure o sistema para impedir contribuições inapropriadas de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique na lista relacionada **Novo usuário**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Limite de novos conteúdos de usuário	Número de publicações do usuário a serem moderadas.
Lista de exceção de usuário	Novos usuários que não estão incluídos no novo limite de conteúdo de usuário para moderação.
Lista de exceção de grupo de usuários	Grupos de usuários que não estão incluídos no novo limite de conteúdo do usuário para moderação.

4. Clique em **Atualizar**.

Atribua uma tarefa de moderação ao seu grupo de atribuição

Altere o grupo de atribuição para atribuir uma tarefa de moderação ao seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: assign_rule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de moderação é gerada quando um usuário da comunidade relata conteúdo ou perfis de comunidade inadequados. Por padrão, o sistema atribui a tarefa ao grupo de moderadores da comunidade. Você também pode configurar seu sistema para sempre exigir moderação de conteúdo para um usuário ou grupo específico.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regras de atribuição**.
2. Na página Regras de atribuição, pesquise e selecione `sn_communities_moderation_task` na coluna **Tabela**.
3. Na página Grupo de atribuição de tarefa de moderação, insira os detalhes do Usuário e do Grupo na guia **Atribuir a**.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar relato de abuso

Configure se os usuários podem denunciar abuso de conteúdo e de perfil, determine um limite de relato de abuso e defina motivos para relato de abuso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique na lista relacionada **Abuso**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Habilitar relato de abuso de conteúdo	Caixa de seleção para permitir que os usuários denunciem conteúdo inadequado.
Habilitar relato de abuso de perfil	Caixa de seleção para permitir que os usuários denunciem perfis inadequados.
Limite de relato de abuso	Número de denúncias de abuso sobre um conteúdo específico (pergunta, blog, vídeo, resposta, comentário) que resultam na ocultação do conteúdo de outros usuários.
Lista de motivos de relato de abuso de conteúdo	Frases que são possíveis motivos para o usuário denunciar contribuições de conteúdo inadequado. Separe cada frase usando o símbolo de pipe | . Por exemplo, Este conteúdo é abusivo | Este conteúdo usou uma palavra ofensiva | Spam | Mídia inadequada.
Lista de motivos de relato de abuso de perfil	Frases que são possíveis motivos para o usuário denunciar um perfil de usuário inadequado. Separe cada frase usando o símbolo de pipe | .

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar banimento de usuário

Defina o número de transgressões que um usuário pode fazer antes que ele seja proibido de criar ou editar conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Configurações de moderação**.
2. Clique na lista relacionada **Proibição de usuário**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurações de moderação

Campo	Descrição
Habilitar banimento de usuários	Caixa de seleção para habilitar o banimento de usuários.
Limite de transgressão	Número de infrações que um usuário pode cometer antes de ser automaticamente banido.

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar filtros de moderação

Crie filtros de moderação para gerenciar como o conteúdo é moderado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Moderação** > **Filtros de Moderação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique em **Filtro de palavra-chave proibida**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Filtro de moderação de palavras-chave proibidas

Campo	Descrição
Nome do Filtro	Nome do filtro.
Ativo	Caixa de seleção para ativar o filtro.
Síncrono	Marque a caixa para moderar automaticamente o conteúdo quando ele for enviado. Qualquer conteúdo que inclua as palavras proibidas definidas no filtro não será publicado. Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o sistema criará uma tarefa de moderação quando palavras proibidas forem usadas. O conteúdo fica visível até que seja moderado.

5. Clique em **Enviar**.
6. Na lista Filtros de moderação, clique no nome do seu filtro.
7. Adicionar uma palavra de palavra-chave proibida à lista:
   a. Na lista **Palavras-chave**, clique em **Novo**.
   b. No campo Palavra-chave, insira sua palavra-chave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Enviar**.

d. Se necessário, repita para adicionar mais palavras-chave à lista.

8. Clique em **Atualizar**.

Proibir um usuário

Você pode proibir um usuário de criar ou editar conteúdo, por exemplo, um usuário pode ser banido por publicar conteúdo inadequado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**.

2. No Perfil da comunidade, pesquise o usuário na coluna **Perfil dinâmico**.

3. Passe o mouse sobre o usuário e selecione o ícone Visualizar (ⓘ).

4. Na janela Perfil da comunidade, selecione **Abrir registro**.

5. Na página Perfil da comunidade, selecione **Proibir usuário**.
O usuário está banido. Na lista Perfis de comunidade, o valor na coluna **Proibido** é definido como **verdadeiro**.

Revogar uma proibição de usuário

Revogue uma proibição de usuário para permitir que um usuário crie e edite conteúdo novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.community_moderator

Procedimento

1. Execute uma das ações a seguir.

- Navegar até **Comunidade** > **Perfil de usuário** > **Perfis de Comunidade**.
- Navegar até **Comunidade** > **Moderação** > **Usuários Banidos por Moderação**.

2. Clique no ícone Visualizar ao lado do usuário e selecione **Revogar proibição de usuário**.
A proibição do usuário foi revogada. Na lista Perfis de comunidade, o valor na coluna **Proibido** é definido como **falso**.

Aprovar ou rejeitar conteúdo

Aprove ou rejeite o conteúdo que um usuário denunciou como inadequado ou que está associado a um perfil de comunidade específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de moderação é gerada quando um usuário da comunidade relata conteúdo ou perfis de comunidade inadequados. Por padrão, o sistema atribui a tarefa ao grupo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

moderadores da comunidade. Você também pode configurar seu sistema para sempre exigir moderação de conteúdo para um usuário ou grupo específico.

Cada tarefa requer que o moderador aprove ou rejeite o item relatado. Se o moderador rejeitar o conteúdo, isso será contado como uma infração contra o usuário da comunidade que contribuiu com o conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Tarefas de Moderação** > **Atribuídas a mim**.
2. Clique em uma tarefa de moderação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de moderação

Campo	Descrição
Atribuído a	Pessoa atribuída à tarefa.
Anotações de Moderação	Anotações inseridas pelo usuário ao relatar o conteúdo.
Anotações de Resolução	Seu comentário ao moderar o conteúdo.
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho inseridas por usuários que trabalham na tarefa.
Aprovar Conteúdo	Aprovar conteúdo que esteja em conformidade com as regras da comunidade. O estado do conteúdo muda para Encerrado concluído.
Rejeitar Conteúdo	Rejeitar conteúdo ou um perfil. O estado do conteúdo muda para Encerrado concluído e o conteúdo fica oculto na comunidade.

Nota: Você pode revisar o resultado de tarefas de moderação existentes e passadas navegando até **Comunidade** > **Moderação** > **Resultados de Moderação**. Clique em uma tarefa para exibir os detalhes da tarefa de moderação.

Desabilitar comentários

Desabilite comentários em um blog, documento, vídeo, evento ou pergunta para evitar que os usuários publiquem comentários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin ou sn_communities.forum_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de desabilitar os comentários no conteúdo da comunidade. Você pode desabilitar comentários ao publicar novo conteúdo ou restringir os usuários de publicar comentários em conteúdos existentes.

Nota: Você pode desabilitar respostas em uma pergunta existente para restringir os usuários de publicar mais comentários. Você não pode publicar uma nova pergunta quando as respostas estão desabilitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Navegue até a página inicial da comunidade.

- Para desabilitar comentários em novo conteúdo da comunidade:
  a. Escolha o tipo de conteúdo que você deseja publicar.
  b. Preencha os detalhes.

  > **Nota:** A caixa de seleção Desabilitar comentários fica visível somente após o preenchimento dos detalhes no formulário.

  c. Marque a caixa de seleção **Desabilitar comentários**.
  d. Selecione **Publicar**.
- Para desabilitar comentários em conteúdo de comunidade existente:
  a. Escolha o conteúdo para o qual você deseja desabilitar os comentários.
  b. Selecione o ícone de mais opções (•••) e clique em**Editar**.
  c. Marque a caixa de seleção **Desabilitar comentários**.
  d. Selecione **Save** (Salvar).

Uma mensagem de confirmação será exibida informando que você desativou os comentários. Os comentários sobre o conteúdo existente são exibidos. Você não pode editar um comentário existente ou publicar um novo comentário. Todos os administradores de comunidade e fórum e o autor do conteúdo recebem uma notificação por e-mail quando você desabilita ou habilita comentários.

Informações relacionadas

Publicar e responder a conteúdo na comunidade

Remover conteúdo

Remova conteúdo que não atenda aos padrões da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Conteúdo** > **Conteúdos**.
2. Clique no conteúdo para remover.
3. Clique em **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir** e confirme que deseja excluir o item.

Coletar conhecimento de uma comunidade

Obter conhecimento de uma comunidade e criar artigos de conhecimento estruturados com base em discussões desestruturadas a respeito de uma pergunta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

A coleta de conhecimento deve estar habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode coletar perguntas resolvidas com soluções aceitas em um artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Na página inicial Comunidades, execute uma das ações a seguir.
   - Acesse a Lista de conteúdo.
   - Clique em um fórum.
   - Pesquise um thread de discussão (Pergunta e Resposta).
2. Clique em **Estado de Perguntas** > **Solucionado** para filtrar todas as discussões que podem ser convertidas em artigos de conhecimento.
3. Clique em uma pergunta.
4. Clique no ícone **...** e, em seguida, **em Coletar conhecimento**.
5. Preencha os campos no formulário Conhecimento de coleta.

Formulário Conhecimento de coleta

Campo	Descrição
Descrição resumida	A pergunta original é inserida automaticamente no campo **Descrição resumida**. Você pode editar a descrição resumida, conforme necessário.
Anexos	Todos os anexos associados à pergunta e à solução aceita são adicionados automaticamente ao artigo de conhecimento. Você pode adicionar e remover anexos.
Texto	O corpo da pergunta original e a solução aceita são inseridos automaticamente no campo **Texto**. Você pode editar o texto, conforme necessário.
Base de conhecimento	A base de conhecimento à qual o artigo de conhecimento foi adicionado. Ele é adicionado por padrão com base na base de conhecimento associada ao fórum do qual o artigo foi coletado. Se necessário, você pode mudar a base de conhecimento.
Categoria	A categoria do artigo de conhecimento. Ele é inserido por padrão com base na categoria associada ao tópico do qual o artigo foi coletado. Se necessário, você pode mudar a categoria.
Número	Um número de KB (Knowledge Base, Base de conhecimento) é atribuído automaticamente ao artigo. Você não pode editar o campo **Número**.

6. Execute uma das seguintes ações:

Para	Faça o seguinte
Publicar	Clique em **Publicar** para iniciar o fluxo de trabalho associado à base de conhecimento. Um link para o artigo de conhecimento é exibido na pergunta da comunidade da qual foi coletado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	Um link para a pergunta da comunidade e para o perfil da comunidade da pessoa que respondeu à pergunta é exibido no artigo de conhecimento. **Nota:** Você só poderá ver os links se for um usuário da comunidade conectado e tiver recebido as permissões corretas no fórum.
Salvar	Clique em **Salvar** para salvar o artigo de conhecimento como rascunho. Para publicar o artigo de conhecimento posteriormente, navegue até a IU da plataforma e, em seguida, **Conhecimento** > **Artigos** > **Não publicado**.
Excluir	Clique em **Excluir** para excluir o artigo de conhecimento e todos os registros associados ao número da base de conhecimento.

Usar uma comunidade

Participe de sua comunidade compartilhando conteúdo, fazendo e respondendo perguntas, criando eventos, dando feedback e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Use uma comunidade de uma ou mais das maneiras a seguir.

Recursos da página inicial da comunidade para usuários conectados

Sua atividade na comunidade geralmente começa na página inicial da comunidade. Se você for um usuário conectado, verá informações diferentes dos usuários não conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Nota: O menu de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade não está habilitado por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar menus de cabeçalho do Portal de serviços da comunidade.

Na página inicial da comunidade, você pode acessar e usar os seguintes recursos:

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Comunicados	Exiba comunicados direcionados a toda a comunidade.
Menu da comunidade	Navegue até todos os fóruns e todos os tópicos e outros links rápidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
Tours	Veja um tour para obter orientações adicionais sobre como a aplicação Comunidades funciona. Os tours aparecem quando o administrador os cria em determinadas páginas.
Foto de perfil	Clique na sua foto de perfil para exibir o perfil da comunidade ou fazer logout.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa. Você pode inserir uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou inserir uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pesquisar Fóruns	Clique no ícone + para exibir até oito fóruns disponíveis. Clique em **Exibir todos os Fóruns** para ir para a página da lista de Fóruns e pesquisar o fórum necessário. Se houver subfóruns, eles serão listados no bloco de fóruns primário junto com uma contagem de quantos existem. Clique no link para acessar uma lista dos subfóruns.
Você tem alguma pergunta? Clique aqui para começar a digitar e publicar conteúdo	Contribua com a comunidade publicando uma pergunta. Clique em Pergunta, Blog, Vídeo, Documento ou Evento para adicionar seu conteúdo e atribuí-lo a um fórum.
Conteúdo em Destaque	Veja o conteúdo da comunidade em destaque.
Filtros de pergunta	Filtrar por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas. **Nota:** As opções de conteúdo são exibidas de acordo com as permissões atribuídas a você no fórum.
Lista de conteúdo e feed de atividades	Alterne entre a Lista de Conteúdo e o Feed de Atividades. Você pode filtrar de acordo com o tipo de conteúdo, fórum, mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado. • Lista de conteúdo: lista todo o conteúdo adicionado à comunidade. Exibe quando foram feitas atualizações nas respostas, comentários e respostas marcadas como corretas e qual usuário fez as atualizações. **Nota:** ◦ As atualizações não são exibidas para comentários ou respostas novos ou existentes que devem ser moderados. ◦ As atualizações são exibidas para mudanças aprovadas feitas em comentários ou respostas como resultado da moderação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da comunidade para usuários conectados

Componente de IU	Descrição
	• Feed de atividades: lista todas as atividades na comunidade com base em suas publicações e assinaturas. **Nota:** ◦ Todas as atividades por item de conteúdo são agrupadas. Somente a atividade mais recente é listada por item de conteúdo. Por exemplo, um voto a favor de uma pergunta. ◦ Para exibir todas as atividades associadas a um item de conteúdo, clique no item de conteúdo. Todas as atividades, independentemente de suas assinaturas, são exibidas.

Como navegar pelo feed de atividades

O feed de atividades fornece um local central para os usuários da comunidade exibirem informações e interagirem. Ele lista a atividade mais recente na comunidade com base em sua rede, publicações e assinaturas. Você pode responder, comentar e dar feedback diretamente do feed de atividades.

Feed de atividades

Componente de IU	Descrição
Níveis	Exiba os níveis mais recentes que você obteve na comunidade como resultado de pontos acumulados. Você também pode exibir o selo mais recente que recebeu por suas realizações ou áreas de conhecimento na comunidade.
Conteúdo adicionado por outro usuário	Exiba as contribuições mais recentes de outro usuário que você está seguindo ou o conteúdo no qual você se inscreveu.
Conteúdo adicionado por você	Exiba o conteúdo mais recente que você criou na comunidade.
Feedback	Forneça feedback sobre o conteúdo que você considera útil. Existem quatro tipos compatíveis de feedback de conteúdo: comentário, voto positivo, útil e marcar como resposta correta.
resposta	Responda a uma pergunta ou outra resposta.

Como navegar na página inicial do fórum

Enquanto estiver em um fórum, você pode navegar pela página inicial do fórum e executar tarefas, como publicar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do fórum

Componente de IU	Descrição
Nome e descrição do fórum	Exibe o nome e a descrição do fórum. Clique em **Mostrar mais** para ler mais da descrição.
Assinar	Assine o conteúdo na comunidade.
Subfóruns	Se houver subfóruns, eles serão listados. Clique em um link para acessar um subfórum. Se houver mais de três subfóruns, clique em **Exibir tudo** para exibir a lista de todos os subfóruns e clique naquele que você deseja acessar.
Fórum de Pesquisa	Digite uma palavra-chave e clique no ícone sede arco para exibir o conteúdo correspondente em um fórum.
Você tem alguma pergunta? Clique aqui para começar a digitar	Contribua com a comunidade publicando uma pergunta.
Filtro de pergunta	Filtrar por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas.
Lista de Conteúdo	Lista todo o conteúdo adicionado à comunidade. Exibe quando foram feitas atualizações nas respostas, comentários e respostas marcadas como corretas e qual usuário fez as atualizações. Filtrar de acordo com o tipo de conteúdo ou classificar por mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado. **Nota:** • As atualizações não são exibidas para comentários ou respostas novos ou existentes que devem ser moderados. • As atualizações são exibidas para mudanças aprovadas feitas em comentários ou respostas como resultado da moderação.
Publicar conteúdo	Clique em Pergunta, Blog, Vídeo, Documento ou Evento para adicionar seu conteúdo e atribuí-lo a um fórum. **Nota:** As opções de conteúdo são exibidas de acordo com as permissões atribuídas a você no fórum.
Comunicados	Exibir comunicados específicos do fórum.
Tópicos	Clique em um tópico para navegar até um tópico específico.
Placar	Exiba o placar para encontrar especialistas da comunidade para o fórum.
Conteúdo mais visto	Exibe as três principais publicações de acordo com o número de exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da página inicial da comunidade para usuários não conectados

Sua atividade na comunidade geralmente começa na página inicial da Comunidade. Se você for um usuário não conectado, verá informações diferentes dos usuários conectados. Sua organização pode personalizar a página inicial.

Página inicial da comunidade para usuários não conectados

Componente de IU	Descrição
Comunicado da comunidade	Exiba comunicados direcionados a toda a comunidade.
Menu da comunidade	Navegue até todos os fóruns, todos os tópicos e outros links rápidos.
Inscrever-se/Login	Inscreva-se ou faça login na comunidade.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa. Você pode inserir uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável ou inserir uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.
Pesquisar fóruns da comunidade	Clique no ícone + para exibir até oito fóruns disponíveis. Clique em **Exibir todos os Fóruns** para ir para a página da lista de Fóruns e pesquisar o fórum necessário. Se houver subfóruns, eles serão listados. Clique em um link para acessar um subfórum. Se houver mais de três subfóruns, clique em **Exibir tudo** para exibir a lista de todos os subfóruns e clique naquele que você deseja acessar.
Filtro de pergunta	Filtrar por pergunta para exibir perguntas resolvidas, não resolvidas e não respondidas.
Lista de Conteúdo	Exiba o conteúdo publicado em fóruns públicos na comunidade. Filtrar de acordo com o tipo de conteúdo ou classificar por mais recente ou popular e quando o conteúdo foi criado.
Por que participar?	Veja algumas das vantagens de ingressar na comunidade.
Exibir placar	Exiba o placar para encontrar especialistas da comunidade em fóruns ou tópicos específicos.
Fazer uma Pergunta	Clique em **Fazer uma pergunta** e uma mensagem será exibida indicando que você deve ser um usuário conectado para executar esta ação. Você pode **fazer Login/Inscrever-se** diretamente aqui.
Tópicos	Clique em um tópico para navegar até um tópico específico.
Mostrar mais	Exiba uma lista expandida de conteúdo disponível na comunidade.

Registro automático em uma comunidade

Depois de acessar um fórum público e decidir ingressar na comunidade, você pode se registrar automaticamente inscrevendo-se e aceitando os Termos e Condições da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada usuário da comunidade precisa ter uma conta da comunidade. Os usuários existentes que acessam uma comunidade pela primeira vez precisam aceitar os Termos e Condições. Uma conta é criada depois que os Termos e Condições são aceitos. Novos usuários se inscrevem na comunidade e aceitam os Termos e Condições.

Se os Termos e Condições da comunidade forem atualizados, todos os usuários da comunidade serão solicitados a revisá-los e aceitá-los na próxima vez que fizerem login.

Procedimento
1. Se você for um novo usuário, navegue até a página inicial da comunidade.

a. Clique em **Inscrever-se/Login**.
A tela **Inscrever-se** é aberta.

b. Preencha os campos no formulário **de Inscrição**.

Formulário de inscrição

Campo	Descrição
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail para o qual a validação de e-mail será enviada.
Nome do usuário	Um nome de usuário para sua conta.
Nome	Seu nome.
Sobrenome	Seu sobrenome.
Número de telefone	Seu número de telefone.
Senha	Uma senha para sua conta.
Confirmar Senha	Uma confirmação da sua senha.
Concordo com os Termos e Condições da comunidade	Uma caixa de seleção para concordar com os Termos e Condições da comunidade.

c. Clique em **Inscrever-se**.
Um e-mail é enviado para o endereço de e-mail que você inseriu.

d. Abra o e-mail e clique no link de validação.

e. Clique na mensagem **Clique aqui para fazer login**.

f. Faça login com seu nome de usuário e senha.
O pop-up **de Boas-vindas** é aberto.

g. Confirme seu fuso horário.

h. Clique em **Perfil de usuário** ou **Preferências de notificação** para editar o perfil da comunidade ou as configurações de notificação e assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Se você já é um usuário, mas está visitando a comunidade pela primeira vez, clique em qualquer página da comunidade.

   a. Se necessário, altere seu **Nome de Exibição** no pop-up **Configurando sua conta**.

   b. Marque a caixa de seleção para concordar com os Termos e Condições da comunidade.
   O pop-up **de Boas-vindas** é aberto.

   c. Confirme seu fuso horário.

   d. Clique em **Perfil de usuário** ou **Preferências de notificação** para editar o perfil da comunidade ou as configurações de notificação e assinatura.

Pesquisar na comunidade

Insira uma palavra-chave para usar a pesquisa autocompletável na página inicial da Comunidade ou insira uma ou mais palavras para exibir todos os resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Pressione a barra de espaço para usar a pesquisa autocompletável e insira uma palavra-chave no campo **Comunidade de pesquisa**.
3. Escolhas das seguintes opções:
   a. Clique em um item de conteúdo, tópico, fórum ou perfil que corresponda à sua pesquisa.
   b. Para inserir sua pergunta, blog ou vídeo se nenhum conteúdo correspondente for exibido, clique em **Perguntar à comunidade**.
   c. Para exibir todos os resultados da pesquisa, clique em **Exibir todos os resultados**.
4. Como alternativa, insira uma ou mais palavras-chave no campo **Comunidade de pesquisa** e pressione a tecla Enter.
   Uma lista de resultados de pesquisa correspondentes é exibida.

Refine os resultados da pesquisa

Refine os resultados da pesquisa para restringir o conteúdo exibido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Insira uma palavra-chave no campo **Pesquisar**.
3. No painel **Refinar resultados**, escolha uma das seguintes opções.
   - Para filtrar e personalizar os resultados da pesquisa, clique em qualquer opção em **Tipos**. Por exemplo, clique em Perfil para exibir os perfis que correspondem à palavra-chave de pesquisa. Os detalhes do perfil, como nome de exibição, pontos e crachás de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações de ludificação, bio, título do usuário e empresa, são exibidos. Para reverter esta ação, clique no ícone **x** do item correspondente. Para remover todos os filtros, clique em **Limpar tudo**.

- Selecione qualquer item nos campos **Fóruns**, **Tópicos**ou **Autores** para filtrar por fórum, subfórum, tópico ou autor. Você pode adicionar vários fóruns, subfóruns, tópicos e autores e clicar em qualquer lugar na tela para exibir os resultados.
- Para filtrar pelo período de tempo em que o conteúdo foi publicado, clique em qualquer item **de Última atualização**.
- Clique no ícone **-** de qualquer categoria para recolher a categoria e economizar espaço. Clique no ícone **+** para restaurar uma categoria recolhida.

A página de resultados da pesquisa exibe o conteúdo com base nos critérios de filtro.

Classificar os resultados da pesquisa

Classifique os resultados da pesquisa da comunidade para restringir o conteúdo exibido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os resultados da pesquisa são classificados de acordo com **a Relevância** por padrão.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da comunidade.
2. Insira uma palavra-chave no campo **Pesquisar**.
3. Para exibir os resultados mais recentes, clique em **Classificar por: Mais recente**.
   Os resultados são exibidos em ordem decrescente.
4. Para exibir os resultados em ordem crescente, clique em **Mais recente**.

Usar um perfil de comunidade

O perfil da comunidade exibe uma visão geral das informações pessoais de um usuário, bem como suas contribuições, rede, conquistas, conhecimentos e eventos em que estão participando. Você pode exibir e editar seu próprio perfil. Você também pode exibir o perfil de outro usuário e executar ações, como acompanhá-lo ou denunciar conteúdo inadequado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir no perfil da comunidade.

Gerenciar seu perfil da comunidade

Exiba e edite seu próprio perfil da comunidade, que exibe suas contribuições, rede, conquistas, conhecimentos e eventos dos quais você está participando.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de acessar o perfil da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no menu **Comunidade** e em **Perfil da comunidade**.
   - Clique no seu nome ou na foto do perfil e, em seguida, **em Perfil**.
2. Exiba as seções no seu perfil da comunidade.

Perfil da comunidade

Seção	Descrição
Cabeçalho do perfil	Uma visão geral das suas informações pessoais. ◦ Clique em **Editar perfil** para mudar sua foto de perfil e editar suas informações pessoais. ◦ Clique em **Editar perfil** para mudar as preferências do usuário. Atualize seu fuso horário para exibir quando os eventos estão ocorrendo no fuso horário selecionado. ◦ Clique no ícone **...** e em **Configurações de exibição** para definir suas configurações de exibição e determinar quem pode exibir quais seções do seu perfil. Se o recurso de ludificação estiver habilitado, o cabeçalho do perfil incluirá suas realizações de ludificação atuais, incluindo: ◦ Os três principais selos que você recebeu ◦ O número total de pontos que você ganhou ◦ O nível atual que você alcançou com base no total de pontos (por exemplo, Entusiasta ou Campeão)
Guia Conteúdo	Uma visão geral do conteúdo publicado e de rascunho que você criou e do conteúdo marcado como favorito. ◦ **Criado**: conteúdo com o qual você contribuiu. Você pode selecionar o tipo de conteúdo e o fórum e classificar por estado. ◦ **Rascunhos**: conteúdo com o qual você contribuiu e que está no estado de rascunho. Você pode selecionar o tipo de conteúdo e o fórum. Abra um rascunho para publicá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	Nota: Você só pode salvar conteúdo em rascunho para blogs e eventos. ◦ **Marcadores**: conteúdo que você marcou como favorito. Você pode selecionar o tipo de conteúdo, o fórum e classificar por recente ou mais antigo. Você também pode remover marcadores.
Guia atividade	As ações mais recentes realizadas por você na comunidade, por exemplo, comentar em uma publicação ou fornecer feedback.
Guia Rede	Um registro da sua rede na comunidade. ◦ **Seguidores**: os usuários que estão seguindo você. ◦ **Seguindo**: os usuários que você está seguindo. ◦ Clique em **Seguir** para começar a seguir um usuário que está seguindo você. ◦ Aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar de seguir** para parar de seguir um usuário.
Guia Conquistas	Uma visão geral de suas realizações de ludificação. ◦ **Níveis**: uma lista dos níveis disponíveis que você pode alcançar, incluindo o valor do ponto de partida, com o nível atual realçado em azul. ◦ **Selos**: uma lista dos selos que você recebeu, bem como os selos disponíveis. Os selos concedidos aparecem na parte superior da lista e os selos disponíveis aparecem abaixo. Você pode filtrar esta lista para exibir os selos concedidos ou todos os selos. ◦ **Pontos**: um histórico dos pontos que você ganhou e das atividades realizadas que ganharam os pontos. Essas informações também incluem o fórum no qual a atividade foi realizada. Esta lista inclui suas últimas 50 atividades. Clique em **Mostrar mais** para exibir páginas adicionais.
Guia Eventos	Uma lista de eventos que você criou, dos quais participa ou de eventos anteriores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	dos quais já participou. Clique em um evento para exibir os detalhes do evento.
Contribuições	O número de suas contribuições de conteúdo e feedback para a comunidade.
Especialista do fórum	Uma exibição de sua experiência no nível do fórum. Você pode exibir seu nível no fórum e o número de pontos que ganhou ao contribuir para esse fórum. Clique no ícone de informações para exibir os intervalos de pontos necessários para acessar cada nível de fórum.
Experiência no tópico	Uma exibição de sua experiência no nível do tópico. Você pode exibir seu nível no tópico e o número de pontos que ganhou ao contribuir para esse tópico. Clique no ícone de informações para exibir os intervalos de pontos necessários para alcançar cada nível de tópico.

Exibir o perfil da comunidade de outro usuário

Exiba o perfil da comunidade de outro usuário para ver suas contribuições, rede, experiência e assim por diante. Você também pode gerenciar sua rede seguindo e deixando de seguir outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user ou sn_communities.admin

Procedimento

1. Clique no nome do usuário ou na foto de perfil do perfil da comunidade que você deseja exibir.
2. Exiba as seções do perfil da comunidade do usuário.

Perfil da comunidade

Seção	Descrição
Cabeçalho do perfil	As seções do perfil da comunidade que o usuário tornou visíveis. ◦ Para começar a seguir o usuário, clique em **Seguir**. ◦ Para denunciar qualquer conteúdo inadequado no perfil da comunidade do usuário, clique no ícone **...** e, em seguida, **Denunciar perfil**. ◦ Para atribuir pontos de usuário a uma contribuição específica à comunidade como administrador da comunidade, clique no ícone **...** e, em seguida, clique em **Atribuir pontos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	◦ Para ocultar o conteúdo da comunidade até que ele seja corrigido como um administrador da comunidade, clique em **Configurações de exibição.** Você também pode clicar em **Proibir usuário** para proibir um usuário de criar ou editar conteúdo.
Conteúdo	◦ **Criado**: conteúdo com o qual o usuário contribuiu. ◦ **Em destaque**: conteúdo publicado pelo usuário que foi destacado. ◦ **Rascunhos**: conteúdo que o usuário contribuiu e que está no estado de rascunho. **Nota:** Somente administradores de comunidade podem exibir o conteúdo de rascunho de outro usuário. ◦ **Marcadores**: conteúdo que o usuário marcou como favorito.
Atividade	As ações mais recentes realizadas pelo usuário na comunidade, por exemplo, comentar em uma publicação ou fornecer feedback.
Rede	◦ **Seguidores**: os usuários que estão seguindo o perfil da comunidade do usuário. ◦ **Seguindo**: os usuários que o usuário do perfil da comunidade está seguindo. ◦ Você pode gerenciar sua própria rede a partir do perfil de outro usuário. Para começar a seguir um usuário, clique em **Seguir**. Para parar de seguir um usuário, aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar de seguir**.
Conquistas	Uma visão geral das realizações de ludificação do usuário. ◦ **Níveis**: uma lista dos níveis disponíveis que o usuário pode alcançar, incluindo o valor do ponto de partida, com o nível atual do usuário realçado em azul. ◦ **Selos**: uma lista dos selos que foram concedidos a este usuário. ◦ **Pontos**: um histórico dos pontos que este usuário obteve e as atividades realizadas que renderam os pontos. Se o usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Descrição
	tiver ganhado pontos em um fórum ao qual você não tem acesso, o nome do fórum será substituído por **Fórum privado**.
Eventos	Uma lista de eventos que o usuário criou, de que está participando ou de eventos anteriores em que o usuário participou. Clique em um evento para exibir os detalhes do evento e responder.
Especialista do fórum	Uma exibição da experiência do usuário no nível do fórum. Você pode exibir o nível deles no fórum e o número de pontos que eles ganharam ao contribuir para esse fórum. Para exibir os intervalos de pontos necessários para acessar cada nível do fórum, clique no ícone de informações.
Experiência no tópico	Uma exibição da experiência do usuário no nível do tópico. Você pode exibir o nível deles no tópico e o número de pontos que eles ganharam ao contribuir para esse tópico. Para exibir os intervalos de pontos necessários para acessar cada nível do fórum, clique no ícone de informações.
Contribuições	As contribuições que o usuário fez para a comunidade.

Tradução automática

Seguir um usuário da comunidade

Gerencie sua rede seguindo outros usuários da comunidade e rastreando suas atividades na comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem várias maneiras de seguir usuários na comunidade.

Procedimento

1. Na página inicial Comunidades, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no nome ou na foto do seu perfil.
   - Clique no nome ou na foto do seu perfil e na guia **Rede**.
   - Clique no nome ou na foto do perfil de outro usuário e na guia **Rede**.
2. Clique em **Seguir** para cada usuário que você deseja seguir.
   O estado muda para **Seguindo**. Seu Feed de atividades é atualizado com a atividade que esses usuários realizaram na comunidade.
3. Opcional: Aponte para **Seguindo** e clique em **Deixar de seguir** para parar de seguir um usuário.

Editar sua foto de perfil da comunidade e informações pessoais

Você pode mudar sua foto de perfil da comunidade e editar suas informações pessoais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Você só pode editar o perfil da comunidade se estiver conectado à comunidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de acessar o perfil da comunidade.

Procedimento
1. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique no menu **Comunidade** e, em seguida, clique em **Perfil** na página inicial da Comunidade.
   - Clique no seu nome ou na sua foto de perfil e, em seguida, clique em **Perfil**.
2. Para mudar sua imagem de perfil, clique em **Carregar imagem**.
   Um carregamento do sistema de arquivos foi iniciado. Escolha uma imagem no formato `.png` ou `.jpg` e clique em **Abrir**.
3. Para alterar um valor de campo, clique no valor para exibir uma janela pop-up.
4. Na janela pop-up de valor do campo, selecione o valor desejado e clique em **Salvar**.

   Repita esta etapa para cada campo que você deseja atualizar.

   A tabela a seguir inclui uma descrição dos campos na página Perfil do usuário.

Campos de perfil de usuário

Campo	Descrição
Empresa	Nome do seu empregador.
Título	Seu cargo.
Departamento	Seu departamento de trabalho.
Local	Seu endereço, cidade e estado.
Biografia	Uma breve descrição sobre você.
E-mail	Seu endereço de e-mail. **Nota:** Use o endereço de e-mail usado no perfil da instância ou os recursos de redefinição de senha não poderão ser usados.
Telefone comercial	O número de telefone comercial onde as pessoas podem entrar em contato com você.
Telefone celular	Seu número de telefone celular.
País	O país em que você trabalha ou reside.
Fuso horário	O fuso horário no qual você trabalha ou reside.
Acessibilidade habilitada	Use este botão de alternância para habilitar recursos de acessibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar as configurações de exibição do perfil da comunidade

Edite suas configurações de exibição para determinar quem pode exibir cada seção de perfil.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user, sn_communities.admin ou sn_communities.moderation_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar suas próprias configurações de exibição para o perfil da comunidade. Se um administrador de comunidade encontrar conteúdo inadequado em seu perfil, ele poderá editar suas configurações de exibição para ocultar o conteúdo da comunidade até que ele seja corrigido.

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, clique no menu **Comunidade** e, em seguida, clique em **Perfil da comunidade**.
2. Clique no ícone **...** e, em seguida, clique em **Configurações de exibição**.
3. Abra as listas de seleção e selecione as configurações de exibição para qualquer seção.
4. Escolha o nível de privacidade a ser aplicado.

Níveis de privacidade

Nível de privacidade	Descrição
Todos	Visível para todos os usuários, incluindo usuários não conectados.
Somente eu	Visível para você e os administradores. Se um administrador encontrar conteúdo inadequado em seu perfil, o administrador poderá alterar as configurações de exibição para **Somente eu** até que o conteúdo seja modificado. Você recebe uma notificação por e-mail detalhando as configurações de exibição que foram modificadas para quais seções. Atualize o conteúdo e ajuste as configurações de exibição de acordo.
Todos após o registro em log no	Visível para todos os usuários que acessam a comunidade após o login.
Seguidores	Visível para usuários que estão seguindo seu perfil.

5. Clique em **Salvar configurações**.

Denunciar um perfil da comunidade

Denuncie um perfil de comunidade para alertar os moderadores da comunidade de que há informações ofensivas ou imprecisas no perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Clique no nome ou na foto do usuário a ser denunciado.
2. Clique no ícone **...** e selecione **Perfil do relatório**.
3. Na lista, selecione o motivo pelo qual você está denunciando o usuário e adicione **Comentários adicionais**.
4. Clique em **Enviar**.
   - Uma mensagem de confirmação indicando que a denúncia de abuso foi recebida e será revisada é exibida.
   - Uma tarefa de moderação é criada e atribuída a um moderador para resolução.

Assinaturas de comunidade

Usando assinaturas, você pode escolher áreas de interesse específicas. O feed de atividades e as notificações são personalizados de acordo com suas assinaturas.

Tradução automática

Tipos de assinatura

Tipo de assinatura	Descrição/Recursos
Assinatura	• Assinar ou cancelar assinatura de fóruns, tópicos e conteúdo da comunidade (perguntas, respostas, blogs e vídeos). • Assinatura automática: sempre que você publica conteúdo, é automaticamente inscrito no próprio conteúdo. Você também é inscrito automaticamente ao publicar uma resposta ou um comentário.
Feed de atividades	Exibe atividades com base em suas assinaturas com a mais recente na parte superior.
Configurações de notificação	• Gerencie suas assinaturas usando **as Configurações de notificação**. • Para cada uma das suas assinaturas, defina notificações por e-mail usando **Preferências de notificação**.

Assinar conteúdo

Assinar fóruns, tópicos, perguntas, blogs e vídeos. Você é inscrito automaticamente no conteúdo que cria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para encontrar o conteúdo de interesse, use o campo de pesquisa ou a navegação para encontrar o conteúdo de interesse, como um fórum, blog de tópico ou vídeo.
2. Na página de conteúdo, clique em **Assinar**.
   - Uma mensagem de confirmação indicando que você assinou com sucesso o conteúdo é exibida na parte superior da tela.
   - Você recebe uma notificação sempre que há uma atualização neste conteúdo, por exemplo, uma resposta a uma pergunta ou um comentário em uma entrada de blog.
   - Você pode exibir atualizações no seu feed de atividades.
3. Opcional: Para remover uma assinatura, retorne ao conteúdo e clique em **Inscrito**. Quando você aponta para esta opção, ela se torna **Cancelada assinatura**.

   Você também pode exibir suas assinaturas e ativá-las ou desativá-las na página inicial da Comunidade clicando na sua foto ou nome e clicando em **Configurações de notificação**. Alternar **Receber notificações** para ativar ou desativar todas as notificações.

Informações relacionadas

Definir preferências de notificação

Assinaturas de comunidade

Definir preferências de notificação

Defina as preferências de notificação para receber atualizações por e-mail sobre o conteúdo que você está seguindo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Comunidades separa a noção de assinaturas de notificações. É possível assinar um item e desabilitar as notificações. Você também pode desativar todas as notificações.

Procedimento

1. Na página inicial da Comunidade, clique em **Comunidade** > **Configurações de Notificação**.
2. Clique em **Preferências de notificação**.
3. Para gerenciar suas notificações nessas áreas, escolha sua categoria, como **Fóruns**, **Tópicos**, **Blogs**ou **Vídeos**.

   Escolha a categoria **Rede** e escolha **Exibir rede** para exibir os usuários da comunidade que estão seguindo você ou os usuários da comunidade que você está seguindo.
4. Na coluna **E-mail**, alterne qualquer item que deve ou não enviar atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Opcional: Para ativar ou desativar todas as notificações, alterne **Receber notificações**.

Nota:

Os módulos de assinatura de atividade não serão exibidos na página Navegações e assinaturas quando você habilitar o sinalizador disable_notifications.

A API isNotificationDisabled verifica o valor do sinalizador disable_notifications. Esta API também pode ser usada para bloquear a notificação de outros módulos de assinatura de atividade.

Solicitar associação a um fórum

Você deve ser um membro registrado da comunidade para solicitar associação a um fórum marcado somente para membros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:
   - Navegar até **Comunidade** > **Página inicial**. Abra **Pesquisar Fóruns da Comunidade** e selecione o fórum.
   - Navegar até **Comunidade** > **Todos os Fóruns** e selecione o fórum na lista. Se você solicitou a associação anteriormente, o status da sua solicitação será exibido.
2. Clique em **Solicitar acesso**.

   Se a aprovação for necessária, **o status** será alterado para **Solicitado**. Você recebe um e-mail de aprovação ou rejeição. Se aprovado, você será inscrito imediatamente no fórum e **o status** será alterado para **Membro privado**.

   Se nenhuma aprovação for necessária, a solicitação será aprovada automaticamente e **o status** será alterado para **Membro privado**.
3. Opcional: Para cancelar uma solicitação, aponte para o status **Solicitado** e clique em **Cancelar**.
4. Opcional: Para sair de um fórum, clique em **...** no fórum e selecione **Sair do fórum**. **O status** muda para **Solicitar acesso**.

Informações relacionadas

Tipos de acesso à comunidade

Comunidades funções

Aceitar um convite para ingressar em um fórum

Um convite para ingressar em um fórum é enviado como uma mensagem de e-mail. O método que você usa para aceitar um convite depende de você ser um usuário da comunidade registrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o convite por e-mail e clique em **Ingressar no Fórum**.
   - Se você for um usuário da comunidade registrado e conectado, o fórum será aberto.
   - Se você for um usuário da comunidade registrado, mas não tiver aceitado os Termos e Condições da comunidade, será exibida uma mensagem para aceitar os Termos e Condições. O fórum é aberto depois que você aceita os Termos e Condições.
2. Se a página de login for exibida, execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Se você for um usuário registrado e não estiver conectado.	Insira suas credenciais de login para acessar o fórum.
Se você não for um usuário registrado.	**a.** Clique em **Inscrever-se** na página de login. **b.** Insira seu endereço de e-mail, um nome de usuário e uma senha para criar uma conta da comunidade. **c.** O sistema envia um e-mail de verificação. Clique no link de verificação no e-mail para confirmar suas credenciais. **d.** Reabra o convite por e-mail e clique em **Ingressar no Fórum**.

A associação ao fórum é aprovada automaticamente e você está inscrito no fórum. **O status** muda para **Sair do Fórum**.

Publicar e responder a conteúdo na comunidade

Publique e responda ao conteúdo na comunidade para obter respostas ou compartilhar informações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das tarefas a seguir na página inicial da comunidade.

Faça uma pergunta na comunidade

Faça uma pergunta em um fórum para obter uma resposta de outros usuários da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Você só pode fazer uma pergunta em um fórum se tiver recebido as permissões corretas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você fizer uma pergunta, poderá editá-la ou excluí-la. Se você criou a pergunta e respondeu com uma resposta, sua resposta será rotulada como **Autor**.

Existem três maneiras de fazer perguntas em Comunidades.

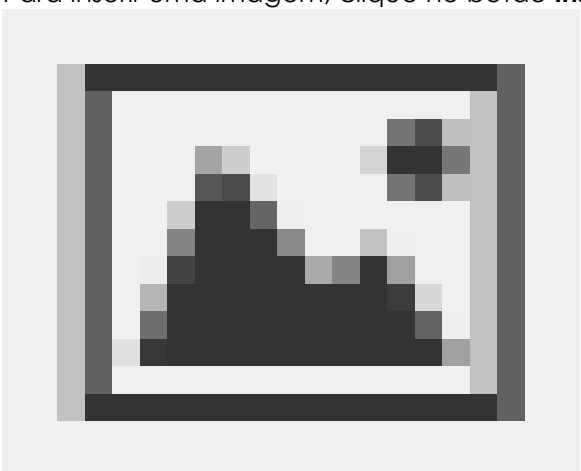
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

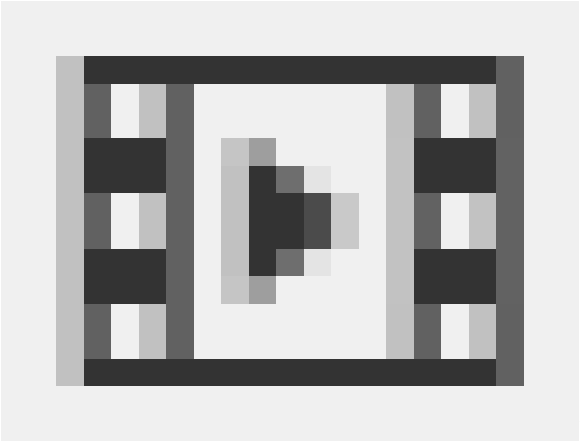
1. Na página inicial Comunidades, execute uma das ações a seguir.
   - Localize o fórum para fazer uma pergunta em, clique em seu nome e, em seguida, clique em **Tem uma pergunta? Clique aqui para começar a digitar.** A pesquisa autocompletável mostra publicações relacionadas. Clique para abrir uma publicação relacionada em outra página.
   - Localize o fórum para fazer uma pergunta em e clique em **Postar** > **Pergunta**.
   - Se você não vir um fórum, clique em **Tem uma pergunta? Clique aqui para começar a digitar.**
2. Clique em **Pergunta**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fazer uma pergunta

Campo	Descrição
Pergunta	Sua pergunta.
Fórum	Fórum ao qual a pergunta será adicionada. **Nota:** Se você criou a pergunta clicando em um fórum na página inicial de Comunidades, esse fórum será inserido automaticamente neste campo.
Tópico (s) (opcional)	Tópico ao qual a pergunta será adicionada. **Nota:** Você pode repetir esta etapa anterior para quantos tópicos quiser. Se você mudar de ideia sobre um tópico específico, clique no ícone **x**correspondente.
Descrição	Conteúdo da pergunta. Para inserir uma imagem, clique no botão **Inserir imagem** (), navegue até o arquivo `.png` ou `.jpg` e clique em **Abrir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para inserir um vídeo, clique no botão **Inserir vídeo** (), insira a URL do vídeo e clique em **Carregar**.
Adicionar anexos	Para anexar um arquivo, clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ◦ Você pode adicionar até três anexos. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ◦ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são listados. ◦ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Quando você clica em **Adicionar**, seus anexos são adicionados e exibidos na pergunta. Se um usuário anexar um arquivo à sua pergunta, você receberá uma notificação por e-mail. **Nota:** Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus assim que a pergunta for publicada.

4. Clique em **Publicar**.
   - A pergunta é adicionada e está disponível para usuários neste fórum. Você está automaticamente inscrito nesta pergunta. Quando há uma resposta, você recebe uma notificação.
   - Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.
   - Se você adicionou anexos à sua pergunta e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se a verificação for bem-sucedida, os anexos estarão disponíveis para download.
- Se a verificação estiver em andamento ou for malsucedida, o arquivo não estará disponível para download.
- Os autores de perguntas e os administradores de comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.

◦ Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

◦ Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Informações relacionadas

Desabilitar comentários

Responder a uma pergunta na comunidade

Responda a uma pergunta ou outra resposta.

Antes de Iniciar

Você só pode responder a uma pergunta ou outra resposta em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Para encontrar a pergunta ou uma resposta para responder, use a pesquisa ou a navegação na página inicial da comunidade.
   Você também pode responder a uma pergunta ou a uma resposta do feed de atividades na página inicial.
2. Clique em **Responder**.
3. Insira sua resposta.
4. Opcional: Se necessário, você pode adicionar uma imagem à sua resposta.
   a. Clique no controle de edição de imagem Inserir.
   b. Escolha seu arquivo de imagem no formato `.png` ou `.jpg`.
   c. Clique em **Abrir**.
5. Opcional: Se necessário, você pode adicionar um vídeo à sua resposta.
   a. Clique no botão **Inserir vídeo** ( )
   b. Insira a URL do vídeo.
   c. Clique em **Carregar**.
6. Opcional: Você pode adicionar anexos à sua publicação.
   a. Clique em **Adicionar anexos**.
   b. Arraste o arquivo para a caixa **Adicionar anexos** ou clique em **Clique para carregar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Adicionar**.
Seu anexo foi adicionado e exibido em sua publicação. Se um usuário anexar um arquivo ao seu conteúdo, você receberá uma notificação por e-mail.

Nota:

- Você pode adicionar até três anexos por publicação.
- O tamanho máximo de arquivo por anexo é de 2 MB.
- O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade.
- Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP
- Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus assim que a resposta for publicada.

7. Clique em **Responder**.
A resposta é adicionada abaixo da pergunta e de quaisquer outras respostas. A resposta está disponível para usuários neste fórum.

Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

Nota: Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Se você adicionou anexos à sua resposta e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

- Se a verificação for bem-sucedida, os anexos estarão disponíveis para download.
- Se a verificação estiver em andamento ou for malsucedida, o arquivo não estará disponível para download.
- Os autores de resposta e os administradores de comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.
- Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

8. Clique em **Marcar como resposta correta** depois de revisar a resposta publicada.

Nota: O autor da pergunta, o administrador do fórum ou da comunidade e o moderador do fórum ou da comunidade revisam a publicação.

Se uma solução aceita tiver anexos infectados, uma notificação por e-mail será enviada ao autor, administradores e/ou moderadores que deverão desmarcar a resposta como a solução aceita. O autor da resposta recebe uma notificação para atualizar a publicação.

Publicar um blog na comunidade

Crie uma publicação de blog e publique-a imediatamente, programe para publicar em uma data especificada ou salve-a como rascunho.

Antes de Iniciar

Você só pode publicar um blog em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas no fórum primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode publicar, editar e excluir um blog. Se você comentar no blog criado, sua resposta será rotulada como **Autor**.

Procedimento

1. Localize o fórum para criar um blog e clique em seu nome.
2. Clique em **Publicar** e em **Blog**.
3. No formulário, preencha os campos.

Publicar um formulário de blog

Campo	Descrição
Título do Blog	Título do seu blog.
Fórum	O fórum ou subfórum ao qual o blog será adicionado. **Nota:** Quando você cria o blog clicando em um fórum ou subfórum na página inicial da Comunidade, o nome do fórum ou subfórum é exibido automaticamente no campo.
Tópico (s) (opcional)	Tópico ao qual o blog será adicionado. **Nota:** Você pode repetir esta etapa para adicionar quantos tópicos quiser. Para excluir um tópico específico, clique no ícone **x**correspondente.
Descrição	Conteúdo do blog. Para inserir uma imagem, clique no botão **Inserir imagem** ( ), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Abrir**. Para inserir um vídeo, clique no botão **Inserir vídeo** ( ), insira a URL do vídeo e clique em **Carregar**.
Adicionar anexos	Clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento**. Como alternativa, clique na caixa e navegue até o arquivo. ◦ Você pode adicionar até três anexos com tipos de arquivo compatíveis. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ◦ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ◦ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** Seu administrador pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Clique em **Adicionar**. Se um usuário anexar um arquivo ao seu blog, você receberá uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus quando o blog for publicado.
Programar Publicação	Clique na caixa de seleção para publicar o blog em uma data especificada. Selecione a data, a hora e o fuso horário do blog. O blog programado só fica visível para o autor e o administrador até que seja publicado. **Nota:** Para um blog que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do blog muda para "Pronto para publicar" quando é aprovado antes da hora programada. Se um blog for aprovado após o horário programado, o estado mudará para "Publicado".

4. Conclua uma das ações a seguir para salvar seu blog.

Para	Faça o seguinte
Salvar como rascunho	Revise e publique seu blog mais tarde. O blog aparece como rascunho na página do seu perfil em **Conteúdo** > **Rascunhos**. **Nota:** Os administradores de comunidade e fórum podem editar, excluir e publicar rascunhos. Se um administrador de comunidade ou fórum editar, excluir ou publicar seu rascunho, você receberá uma notificação por e-mail. Na sua página de perfil, você tem as seguintes opções. **a.** Para revisar seu blog antes de publicá-lo, clique em **Editar**. **b.** ▪ Clique em o ícone de reticências correspondente e, em seguida, **em Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	▪ Clique em nas reticências correspondentes no ícone e em **Excluir**.
Programação	Clique em **Programar** para publicar um blog na data especificada. Você pode editar ou desabilitar a programação até que o blog seja publicado. **Nota:** Esta opção aparece para um blog para o qual a opção **Programar publicação** está selecionada.
Postar	Publique seu blog diretamente. Os assinantes do fórum recebem uma notificação por e-mail. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo. **Nota:** Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade. Se você adicionou anexos ao seu blog e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano. ◦ Você pode baixar os anexos somente quando a verificação é bem-sucedida. ◦ Os autores do blog e os administradores da comunidade recebem uma notificação sobre um anexo infectado. ◦ Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até remover o anexo infectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Desabilitar comentários

Publicar um vídeo na comunidade

Publique um vídeo em um fórum ou subfórum.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Você só pode publicar um vídeo em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas no fórum primário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode publicar vídeos por conta própria ou adicioná-los a uma pergunta ou a um blog. Se você for o criador do vídeo ou um administrador de comunidade, administrador de fórum, moderador de fórum ou moderador de comunidade, poderá editar os vídeos depois de publicados.

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Vídeo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Publicar um formulário de vídeo

Campo	Descrição
Clique aqui para Inserir um Vídeo	◦ URL do seu vídeo. ◦ Clique em **Carregar**. O vídeo foi adicionado à sua publicação. ◦ Para editar e substituir o vídeo atual por outro, clique em **Selecionar um vídeo diferente**.
Título do vídeo	Título do vídeo.
Fórum	Somente leitura. O fórum ou subfórum é inserido automaticamente neste campo.
Tópico (s) (opcional)	Tópico ao qual o vídeo será adicionado. **Nota:** Você pode repetir esta etapa para quantos tópicos quiser. Se você mudar de ideia sobre um tópico específico, clique no ícone **x**correspondente.
Descrição (opcional)	Descrição do seu vídeo.

3. Clique em **Publicar**.
4. Opcional: Se você tiver permissão para editar ou excluir o vídeo, clique em um vídeo, clique no ícone correspondente ••• e clique em **Editar** ou **Excluir**.
   Depois que um vídeo é carregado, outros usuários da comunidade podem comentar, dar feedback, assinar o vídeo, marcá-lo como favorito e denunciar qualquer conteúdo inadequado no vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Desabilitar comentários

Comente em um blog ou em um vídeo na comunidade

Comente em um blog ou em um vídeo ou comente em outro comentário.

Antes de Iniciar

Você só pode comentar em um fórum ou subfórum se tiver recebido as permissões corretas no fórum primário.

Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criar um comentário, poderá editá-lo ou excluí-lo. Se você criou o blog ou o vídeo e adicionou um comentário, seus comentários serão rotulados como **Autor**

.

Procedimento

1. Para encontrar o blog ou a entrada de vídeo para comentar, use o campo de pesquisa ou a navegação.
2. Clique em **Comentário**e insira sua resposta.
3. Você pode adicionar anexos à sua publicação.

   a. Clique em **Adicionar anexos**.

   b. Arraste o arquivo para a caixa **Adicionar anexos** ou **Clique para carregar**.

   c. Clique em **Adicionar**.
   Seu anexo foi adicionado e exibido em sua publicação. Se um usuário anexar um arquivo ao seu comentário, você receberá uma notificação por e-mail.

   Nota:

   - Você pode adicionar até três anexos por publicação.
   - O tamanho máximo de arquivo por anexo é de 2 MB.
   - O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade.
   - Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP.
   - Se o tamanho do anexo for grande ou você tiver uma conexão lenta, um indicador de andamento será exibido.
   - Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus assim que a resposta for publicada.

4. Clique em **Comentar**.
   O comentário é adicionado abaixo da entrada de blog ou vídeo e de quaisquer outros comentários. A resposta está disponível para usuários neste fórum.

   Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Se você adicionou anexos ao seu comentário e o administrador da comunidade habilitou a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

- Se a verificação for bem-sucedida, os anexos estarão disponíveis para download.
- Se a verificação estiver em andamento ou for malsucedida, o arquivo não estará disponível para download.
- Os autores de comentários e administradores de comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.
- Clique em **Editar** para remover o arquivo infectado e carregar o anexo novamente. Você não pode adicionar mais anexos até que o arquivo infectado seja removido.

Publicar um documento na comunidade

Se você tiver as permissões apropriadas em um fórum, poderá compartilhar um documento com colegas, especialistas ou outros usuários da comunidade. Você pode associar o documento a quantos tópicos forem necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Documento** e preencha o formulário:

Formulário de configuração de documento

Título do documento	Insira um título descritivo para o documento.
Fórum	Somente leitura. O fórum ou subfórum atual está selecionado.
Tópicos	Selecione um tópico na lista. Repita para quantos tópicos forem necessários.
Anexar documento	Para anexar um arquivo, arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ◦ Você pode anexar apenas um documento. ◦ O tamanho máximo do arquivo é de 5 MB. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ◦ Clique no X para excluir um arquivo anexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: Seu administrador pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos serão verificados automaticamente quanto a vírus quando você clicar em **Publicar**.
Descrição	Insira uma descrição útil para o documento.

2. Clique em **Publicar**.
   - O documento aparece no fórum. O autor de um documento pode editar ou excluir a publicação.
   - Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de atividade e conteúdo são atualizados de acordo.

   Nota: Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

   Se o administrador da comunidade tiver habilitado a proteção antivírus, uma verificação será executada automaticamente em segundo plano.

   Nota:
   - Você pode baixar os anexos somente quando a verificação é bem-sucedida.
   - O usuário que publicou o documento e os administradores da comunidade recebem uma notificação de que um anexo está infectado.

Informações relacionadas

Desabilitar comentários

Mencionar um usuário na comunidade

Chame a atenção para o seu conteúdo na comunidade mencionando outros usuários da comunidade na publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mencionar usuários em perguntas, blogs, eventos, comentários e respostas.

Nota: O recurso de menções do usuário não está habilitado para tipos de conteúdo de documento ou vídeo.

Você pode mencionar usuários em Comunidades das seguintes maneiras.

Procedimento

1. Na comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Publique conteúdo na comunidade e coloque o cursor no editor de script.
   - Clique no conteúdo que você deseja comentar ou responder.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Insira o símbolo @ seguido pelo nome do usuário.

Nota: Você pode mencionar vários usuários da comunidade na publicação.

Uma notificação por e-mail é enviada aos usuários da comunidade que você selecionou e aos seguidores deles. todos os usuários da comunidade que seguem o usuário. O feed de atividades também é atualizado.

Nota: Os seguidores podem definir suas preferências de notificação para habilitar ou desabilitar notificações de menções de usuários.

Eventos da comunidade

Crie, gerencie e participe de eventos para incentivar o engajamento em toda a comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.admin ou sn_communities.community_user

Procedimento

Execute uma ou mais das seguintes tarefas.

Publicar um evento da comunidade

Você pode criar um evento da comunidade no qual outros usuários, colegas ou especialistas da comunidade possam se registrar e participar.

Antes de Iniciar

Você deve ter permissão para criar eventos (**Gravação de evento e Gravação de comentário**) e ser um membro do fórum para criar o evento em. O tipo de conteúdo **de evento** deve estar ativo no fórum do evento.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Em um fórum, clique em **Postar** > **Evento** e preencha o formulário.

Criar um evento

Campo	Descrição
Título do evento	Um título para o seu evento.
Fórum	Somente leitura. O fórum é inserido automaticamente neste campo.
Tópico(s) opcional(is)	Um tópico ao qual o evento será adicionado. **Nota:** Você pode adicionar quantos tópicos forem necessários. Para remover um tópico, clique no **x**.
Definir limite de convidados/ total permitido	Marque a caixa de seleção para especificar o número máximo de convidados que podem participar no campo **Total permitido**. Quando o número de convidados atinge o limite, usuários adicionais são adicionados à lista de espera.

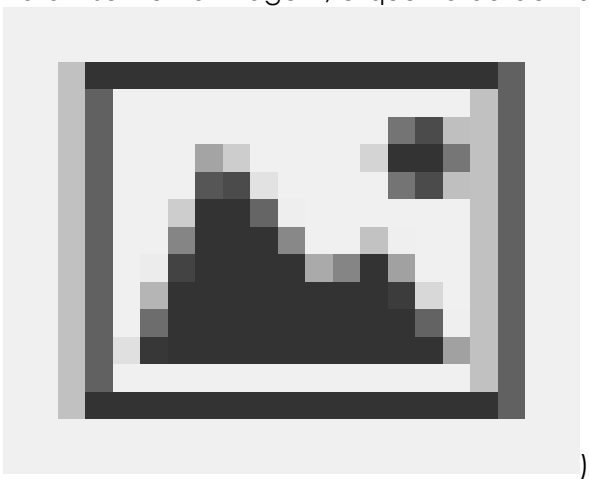
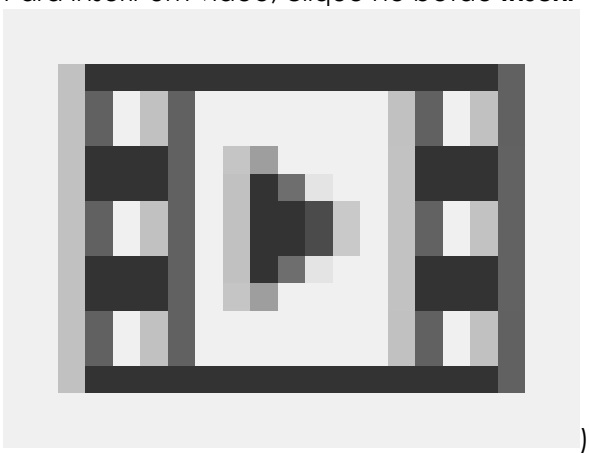
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibir lista de convidados para o público	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do fórum exibam a lista de convidados do evento.
Este é um evento on-line	Para um evento online, clique na caixa de seleção.
Nome do local	Para um evento online, o texto especificado no **Nome do Local** aparece como um rótulo com um hiperlink para o **URL da Web**especificado. Por exemplo, insira o texto como "Clique aqui para ingressar na reunião" para facilitar o ingresso dos assinantes na reunião. Para um evento off-line, insira o **Nome do local**, **Endereço**, **Cidade**,**Estado**, **CEP/Código postal**e **País** para mencionar o local.
URL da web	Insira a URL da Web de um evento on-line para que seus assinantes cliquem e participem.
Data e hora	A data e a hora do evento. **A data** deve estar no futuro. **Nota:** Se você alterar a **Duração**, a **Hora de término** será atualizada automaticamente. Clique em **Mudar fuso horário** para definir o fuso horário do evento. Padrão: o fuso horário local. O fuso horário muda de acordo com o fuso horário do usuário que visualiza o evento.
Duração	A duração do evento. **Nota:** Se você alterar a **Hora de término**, a **Duração** será atualizada automaticamente. Por padrão, a duração é de 30 minutos
Enviar lembretes para convidados um dia antes do evento	Marque a caixa de seleção para enviar um lembrete por e-mail um dia antes do evento a todos os usuários que responderam **Participar**.
Descrição	A descrição do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para inserir uma imagem, clique no botão **Inserir imagem** (), navegue até o arquivo .png ou .jpg e clique em **Abrir**. Para inserir um vídeo, clique no botão **Inserir vídeo** (), insira a URL do vídeo e clique em **Carregar**.
Adicionar anexos	Clique em **Adicionar anexos** e arraste o arquivo para a caixa **Anexar documento** ou clique na caixa e navegue até o arquivo. ◦ Você pode adicionar até três anexos. ◦ Os tipos de arquivo compatíveis são PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP. ◦ O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB. ◦ Clique no ícone X para excluir um arquivo anexado. **Nota:** O administrador do sistema pode ter definido um limite para o número total de anexos permitidos na comunidade. Quando você clica em **Adicionar**, seus anexos são adicionados e exibidos no evento. Se um usuário anexar um arquivo ao seu evento, você receberá uma notificação por e-mail.
Programar Publicação	Clique na caixa de seleção para publicar um evento em uma data especificada. Selecione a data e a hora do evento. Por padrão, o fuso horário da programação é igual ao fuso horário do evento. O evento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	programado só fica visível para o autor e o administrador até que seja publicado. **Nota:** Para um evento que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do evento muda para "Pronto para publicar" quando é aprovado antes da hora programada. Se um evento for aprovado após o horário programado, o estado mudará para "Publicado". Você não pode programar um evento publicado.

2. Execute uma das seguintes ações:

Para	Faça o seguinte
Salvar como rascunho	Clique em **Salvar como rascunho** para salvar o evento como rascunho na página do seu perfil em **Conteúdo** > **Rascunhos**. **Nota:** Os administradores de comunidade e fórum podem editar e publicar rascunhos. Se um administrador de comunidade ou fórum editar, excluir ou publicar o rascunho, você receberá uma notificação por e-mail. Na sua página de perfil, você tem as seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	a. Clique em **Editar** para revisar o evento antes de publicá-lo. **b.** ▪ Clique nas reticências correspondentes ícone e clique em **Publicar**. ▪ Clique nas reticências correspondentes ícone e clique em **Excluir**.
Programação	Clique em **Programar** para publicar um evento na data especificada. **Nota:** Esta opção aparece para um evento para o qual a opção **Programar publicação** está selecionada.
Publicar	Clique em **Publicar** para publicar o evento diretamente. Como autor, você pode editar ou excluir o evento. Os usuários da comunidade inscritos no fórum recebem uma notificação de que o conteúdo foi publicado. Os feeds de ativi-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	dade e conteúdo são atualizados de acordo. **Nota:** Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade.

Informações relacionadas

Editar um evento

Desabilitar comentários

Editar um evento

Edite os detalhes de eventos passados e futuros. Ao editar um evento anterior, você pode anexar um documento ou compartilhar o link de gravação da reunião com os assinantes do evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator ou sn_communities.forum_admin

Procedimento

1. Pesquise um evento que você deseja modificar.
2. Clique no ícone Mais opções (•••) e clique em **Editar**.
3. No formulário, edite os campos conforme necessário.

Atualizar formulário de evento

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
Título do evento	Título de eventos passados e futuros.	Sim
Fórum	Nome do fórum no qual o evento é publicado. Você não pode modificar o fórum.	N/D
Tópico(s)	Tópicos associados ao evento. Adicione ou modifique tópicos conforme necessário. Para remover um tópico, clique no **x**.	Não
Definir limite de convidados	Opção para aumentar o limite de convidados para confirmar os participantes na lista de espera de um evento futuro. Não é possível modificar o limite de	Sim - para um participante confirmado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
	convidados de um evento anterior.	
Exibir lista de usuários para convidados	Opção para habilitar ou desabilitar a exibição da lista de convidados de um evento futuro para membros do fórum.	Não
Este é um evento on-line	Opção para mudar o tipo de evento para online ou offline para um evento futuro. Você não pode mudar um evento passado.	Sim
Nome do local	Nome do local de eventos anteriores e futuros. ◦ Para um evento online, o texto especificado no campo **Nome do local** aparece como um rótulo com um hiperlink para o URL da Web especificado. Por exemplo, para compartilhar o link de gravação da reunião de um evento anterior, altere o texto para `Baixar a gravação da reunião`. ◦ Para um evento off-line, altere os campos **Nome do local**, **Endereço**, **Cidade**,**Estado**, **CEP/ Código postal**e **País** para mencionar o local.	Sim
URL da web	URL da Web para eventos anteriores e futuros. ◦ Para um evento anterior, insira o URL da Web da gravação da reunião para compartilhar o link com seus assinantes. ◦ Para um evento futuro, altere o URL da Web se houver uma mudança nos detalhes do sistema.	Sim
Data e hora	Data e hora de um evento. Você pode alterar a data e a hora para uma data futura para eventos passados e futuros. Quando você altera a data de	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
	um evento anterior para uma data futura, o evento anterior se torna um evento futuro. Você pode editar todos os outros detalhes aplicáveis a um evento futuro. Clique em **Mudar fuso horário** para definir o fuso horário do evento. O padrão é o fuso horário local. O fuso horário muda de acordo com o fuso horário do usuário que visualiza o evento. **Nota:** Se você alterar o campo **Duração**, o campo **Hora de término** será atualizado automaticamente.	
Duração	Duração do evento. **Nota:** Se você alterar a **Hora de término**, a **Duração** será atualizada automaticamente. Por padrão, a duração é de **30 minutos**.	Sim
Enviar lembretes para convidados um dia antes do evento	Opção para enviar um lembrete por e-mail um dia antes do evento para todos os usuários que responderam **Participar**. Esta caixa de seleção aparece somente para eventos futuros e não para eventos anteriores.	Não
Descrição	Descrição de eventos passados e futuros. Você pode inserir uma imagem ou um vídeo conforme necessário.	Sim
Adicionar anexos	Anexos de eventos passados e futuros. Edite um anexo, se necessário.	Sim
Programar Publicação	Opção para publicar um evento. Esta caixa	Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	O assinante recebe uma notificação por e-mail
	de seleção aparece somente para um evento programado e não para um evento publicado. ◦ Para reprogramar, altere a data e a hora programadas conforme necessário. Por padrão, o fuso horário da programação é o mesmo que o fuso horário do evento. Marcar esta caixa de seleção publica um evento diretamente na data e hora programadas. ◦ Para excluir a programação, desmarque a caixa de seleção.	

4. Execute uma das seguintes ações:

Para	Faça o seguinte
Salvar	Para salvar os detalhes, clique em **Salvar**.
Programação	Para publicar um evento na data especificada, clique em **Programar**. **Nota:** Esta opção aparece para um evento de rascunho para o qual a caixa de seleção**Programar publicação** está marcada.
Publicar	Para publicar um rascunho de evento, clique em **Publicar**. Como autor, você pode editar ou excluir o evento. **Nota:** Se você for um usuário cujo conteúdo deve ser moderado, o conteúdo não será publicado até que seja aprovado por um moderador da comunidade. Para um evento que tem fluxo de trabalho de aprovação, o estado do evento é Revisão. Outros usuários não podem exibir o evento até que ele seja aprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações relacionadas

Publicar um evento da comunidade

Desabilitar comentários

Exibir e participar de um evento da comunidade

Você pode exibir detalhes de eventos publicados e executar tarefas como responder ao evento ou adicioná-lo ao seu calendário.

Antes de Iniciar

Você deve ser um membro registrado da comunidade e ter permissão para ler eventos (**Leitura de eventos e Gravação de comentários**) para poder responder a eventos.

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Na página inicial da comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até a Lista de conteúdo.
   - Navegue até o Feed de atividades.
   - Navegue até um fórum ou tópico.
   - Navegue até o perfil da comunidade de outro usuário e clique na guia **Eventos**.
   - Clique em **Comunidade** > **Eventos**.
2. Clique em um evento.
   A página de detalhes do evento exibe as seguintes informações.

Detalhes do evento da comunidade	
Cabeçalho do evento	◦ Exiba o nome do evento, quem o criou e quando. ◦ Se o organizador do evento optar por exibir a lista de convidados ao público, você poderá exibir quantos usuários da comunidade responderam **Participando** ou **Talvez** e clique nos números para ver os nomes. ◦ Se a lista de convidados for privada, você poderá exibir quantos usuários da comunidade responderam **Participando** ou **Talvez**, mas não poderá ver os nomes. ◦ Exiba o número de vagas ainda disponíveis no evento ou sua posição na lista de espera. ◦ Se o evento estiver ocorrendo no mesmo fuso horário definido nas preferências do usuário, o **Fuso horário do evento** será exibido. ◦ Se o evento estiver ocorrendo em um fuso horário diferente daquele que você definiu nas preferências do usuário, **o Fuso horário do evento** e **o Seu fuso horário** serão exibidos.
Visão geral do evento	◦ Quando e onde o evento está ocorrendo. ◦ Descrição do evento. ◦ Tópicos associados ao evento. ◦ Comentários sobre o evento. ◦ Número de vezes que o evento foi exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos futuros	Próximos cinco próximos eventos.
Eventos Anteriores Populares	Cinco eventos anteriores mais populares e o número de usuários da comunidade que estavam interessados no evento. Usuários da comunidade interessados incluem usuários que participaram ou estavam na lista de espera para o evento.

3. Opcional: Clique em **Participando**, **Talvez**ou **Recusado** para exibir ou pesquisar a lista de convidados e suas respostas.
4. Opcional: Clique em **Assinar** para assinar o evento e receber notificações quando o evento for atualizado.
   Se sua resposta for **Participando** ou **Talvez**, você será inscrito automaticamente no evento.
5. Opcional: Clique em **Responder** para indicar se você está participando ou talvez participe do evento, para recusar ou para adicionar a si mesmo à lista de espera.
   - Você também pode responder a um evento diretamente do Feed de atividades.
   - Se o evento estiver completo, será exibida uma mensagem informando que você pode ingressar na lista de espera. A opção **Participar** substitui **a Lista de espera**. Se você estiver na lista de espera, sua posição na lista de espera será exibida. Quando uma posição se torna disponível no evento, você sobe na lista.

   Dependendo da sua seleção, o status muda para **Participante**, **Talvez**, **Recusado**ou **Em lista de espera**. Você pode atualizar sua resposta conforme necessário.
   - Se um criador de evento ou administrador de comunidade excluir um evento e você tiver respondido **Sim**, **Lista de espera**ou **Talvez**, você receberá uma notificação por e-mail com base em suas preferências de notificação.
   - Se um evento for atualizado e você tiver respondido **Sim**, **Lista de espera**ou **Talvez**, você receberá uma notificação por e-mail com base em suas preferências de notificação.
6. Opcional: Clique em **...** para executar uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar ao calendário	Baixa um arquivo .ics que você pode adicionar ao seu calendário. O arquivo inclui o título e a descrição do evento, o local do evento, as datas de início e término, a hora do evento e todos os anexos. Se os convidados optarem por não compartilhar detalhes, as informações não serão exibidas no arquivo.
Marcador	O evento aparece na lista de favoritos na página de perfil. Clique em **Remover marcador** para excluir um marcador.
Denunciar conteúdo	Clique em **Denunciar conteúdo** para denunciar conteúdo inadequado no evento.

Exibir a página principal de eventos da comunidade

A página principal de Eventos fornece uma visão geral de todos os eventos aos quais você tem acesso na comunidade. Você pode filtrar eventos, exibir seu status do evento, ver quantos outros usuários da comunidade estão participando de um evento e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Os usuários da comunidade devem ter permissão para exibir eventos (**Evento de leitura**).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Eventos**.
   A página principal de Eventos exibe uma lista de todos os eventos aos quais você tem acesso e uma lista dos cinco eventos anteriores mais populares.
2. Filtre a lista de eventos que você criou ou de acordo com o status de participação, por fórum e por data.
   A lista exibe as seguintes informações.
   - O criador do evento, a última atualização e o local.
   - Seu status, se você já respondeu ao evento.
   - O número de usuários da comunidade que estão interessados no evento. Usuários da comunidade interessados incluem usuários que estão participando ou que estão na lista de espera do evento.
   - O número de usuários da comunidade que visualizaram o evento.
3. Clique em um evento para executar tarefas relacionadas a ele.

Gerenciar um evento da comunidade

Exiba informações de resposta adicionais sobre o evento, edite ou exclua eventos e baixe uma lista de convidados.

Antes de Iniciar
Você deve ser um membro registrado da comunidade e ter permissão para ler eventos (**Leitura de eventos e Gravação de comentários**) para poder responder a eventos.

Função necessária: sn_communities.community_user que criou o evento ou sn_communities.admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar eventos publicados de vários locais na comunidade.

Procedimento
1. Na página inicial da comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até a Lista de conteúdo.
   - Navegue até o Feed de atividades.
   - Navegue até um fórum ou um tópico.
   - Navegue até o perfil da comunidade de outro usuário e clique na guia **Eventos**.
   - Clique em **Comunidade** > **Eventos**.
2. Clique em um evento.
   A página de detalhes do evento exibe as seguintes informações.

Detalhes do evento da comunidade

Cabeçalho do evento	◦ Exiba o nome do evento, quem o criou e quando. ◦ Veja quantos usuários da comunidade estão participando ou talvez participando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	◦ Veja quantos usuários da comunidade recusaram o evento. ◦ Exiba o número de vagas ainda disponíveis no evento ou sua posição na lista de espera.
Visão geral do evento	◦ Quando e onde o evento está ocorrendo. ◦ A descrição do evento. ◦ Os tópicos associados ao evento. ◦ Comentários sobre o evento. ◦ O número de vezes que o evento foi exibido.
Eventos futuros	Mostra os próximos cinco eventos futuros.
Eventos Anteriores Populares	Mostra os cinco principais eventos anteriores mais populares e o número de usuários da comunidade que estavam interessados no evento. Usuários da comunidade interessados incluem usuários que participaram ou estavam na lista de espera para o evento.

3. Opcional: Clique no **ícone**....

4. Você tem as seguintes opções.

Opção	Descrição
Editar	Clique em **Editar**. A página **Atualizar evento** é aberta. Uma notificação por e-mail é enviada a todos os usuários da comunidade que responderam **Sim**, **Talvez**ou **Lista de espera**.
Excluir	Clique em **Excluir**. Uma mensagem de aviso será exibida perguntando se você tem certeza de que deseja excluir o evento. Uma notificação por e-mail é enviada a todos os usuários da comunidade que responderam **Sim**, **Talvez**ou **Lista de espera**.
Adicionar ao calendário	Um arquivo `.ics` é baixado e você pode adicioná-lo ao seu calendário. O arquivo inclui o título e a descrição do evento, o local do evento, as datas de início e término, a hora do evento e todos os anexos. Se os convidados optarem por não compartilhar seus detalhes, as informações não serão exibidas no download do arquivo.
Marcador	O evento aparece na lista de favoritos na página de perfil. Se você já marcou o evento como favorito, clique em **Remover favorito**.
Denunciar conteúdo	Como administrador da comunidade, clique em **Denunciar conteúdo** para denunciar conteúdo inadequado no evento.
Baixar Lista de Convidados	Baixe um arquivo `.csv` da lista de convidados. Exiba o arquivo para ver a lista de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	usuários da comunidade que participam do evento, seu status de RSVP e endereço de e-mail.

Marcar conteúdo da comunidade como favorito

Você pode marcar suas perguntas, blogs, vídeos, documentos e eventos favoritos. Você não pode marcar como favorito conteúdo no estado de rascunho, respostas ou comentários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Clique no conteúdo para marcá-lo como favorito.
2. Clique no ícone **...** e selecione **Marcador**.
   O conteúdo marcado como favorito é adicionado à guia **Marcadores** no seu perfil da comunidade.
3. Para exibir seus favoritos, execute uma das ações a seguir.
   - Navegue até o perfil da comunidade e clique em **Conteúdo** > **Favoritos**.
   - Clique no seu nome ou na sua foto de perfil e, em seguida, clique em **Meus Favoritos**.
4. Você pode pesquisar marcadores e, se necessário, selecionar um marcador e clicar em **Remover marcador**.

Fornecer feedback sobre o conteúdo da comunidade

Forneça feedback sobre o conteúdo que você considera útil.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_communities.community_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem quatro tipos compatíveis de feedback de conteúdo: comentário, voto positivo, útil e marcar como resposta correta. Você pode inserir feedback diretamente no Feed de atividades na página inicial da Comunidade ou navegar até o conteúdo sobre o qual deseja fornecer feedback.

Feedback de conteúdo

Feedback de conteúdo	Descrição
Comentário	Comente em blogs e vídeos. Você também pode comentar em um comentário. A contagem de comentários é exibida.
Votar a favor	Perguntas**de voto a favor**. A contagem de votos a favor é exibida.
Útil	Marque respostas, blogs, comentários e vídeos como **Úteis**. A contagem de marcas úteis é exibida.
Marcar como Resposta Correta	Se você for um administrador de comunidade ou fórum, moderador de comunidade ou fórum ou o autor da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback de conteúdo

Feedback de conteúdo	Descrição
	pergunta, poderá marcar uma resposta como **Marcar como resposta correta**. Há apenas uma resposta correta para cada pergunta. Se posteriormente você marcar uma resposta diferente como correta, a resposta atual perderá esse status.

Procedimento

1. Na página inicial da Comunidade, execute uma das ações a seguir.
   - Clique em um fórum e depois no conteúdo, por exemplo, um blog ou uma pergunta.
   - Use a pesquisa e clique no conteúdo.
   - Navegue até o conteúdo no **Feed de atividades** da página inicial e forneça seu feedback diretamente aqui.
2. Insira seu feedback.
   O feedback a seguir é exibido.

Tipos de feedback incluídos no conteúdo da comunidade

Página inicial da comunidade > **Feed de atividades**	Feedback sobre qualquer conteúdo em que os usuários estejam inscritos.
Página inicial da comunidade > **Lista de Conteúdo**	Feedback inserido por outros usuários.
Sua **Perfil de comunidade** > **Atividade** guia.	Feedback inserido por você.

Nota: O feed de atividades da página inicial não é atualizado automaticamente. Se ocorrerem atualizações durante a exibição do feed de atividades, uma mensagem **de Novas atualizações disponíveis** será exibida. Você pode clicar e exibir todas as novas atualizações. Se você estiver fazendo um comentário e clicar em **Novas atualizações disponíveis**, será exibida uma mensagem de aviso perguntando se você deseja continuar.

Denunciar conteúdo inadequado da comunidade

Denuncie conteúdo para alertar os moderadores da comunidade de que o conteúdo é inadequado ou spam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_communities.community_user

Procedimento

1. Use o campo de pesquisa ou a navegação para encontrar o conteúdo a ser relatado.
2. Clique no ícone **...** e, em seguida, clique em**Relatar conteúdo**.
3. Na lista, selecione o motivo pelo qual você está denunciando o conteúdo e adicione **Comentários adicionais**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
   Uma tarefa de moderação é criada e atribuída a um moderador para resolução. Dependendo das configurações de moderação criadas para sua comunidade, o conteúdo pode ficar oculto até que um moderador o revise.

Exibir uma lista de perguntas e criar um caso

Para exibir perguntas que podem ser convertidas em casos, o portal da comunidade fornece uma página com uma lista de perguntas criadas por contatos ou consumidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin ou proxy_case_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta página exibe perguntas dos fóruns aos quais o usuário tem acesso.

Procedimento

1. No portal da comunidade, selecione **Comunidade** > **Perguntas ao caso** para abrir a lista de perguntas.
   Esta lista inclui perguntas que foram publicadas por um contato ou consumidor e para as quais um caso ainda não foi criado.
2. Use os filtros nesta página para filtrar a lista de perguntas:
   - Exibir perguntas para todos os fóruns ou para o fórum selecionado
   - Exibir perguntas publicadas dentro do intervalo de tempo selecionado: 7, 15 ou 30 dias
   - Classificar pelas perguntas mais recentes ou mais antigas
   - Classificar pelo status da pergunta: tudo, resolvido, não resolvido ou não respondido
3. Para criar um caso a partir de uma das perguntas da lista, selecione uma pergunta para abrir a página de perguntas.
4. Selecione o ícone de estouro (**...**) e escolha **Criar caso** para abrir um formulário Criar caso.
   A ação **Criar caso** estará disponível se um caso ainda não tiver sido criado a partir de uma pergunta. Depois que um caso é criado, esta ação não está mais disponível.

   Nota: A opção **Criar caso** está disponível para a pergunta publicada por um usuário externo.

   As informações da pergunta são mapeadas para os campos do caso.
5. Insira informações adicionais nos campos do formulário Criar caso.
   Por exemplo, adicione **Descrição** para o caso.
6. Se necessário, anexe um arquivo ao caso.
7. Selecione **Enviar**.
   Você retornará à página de conteúdo da pergunta. O número do caso aparece no cabeçalho da pergunta depois que o caso é criado. O autor da pergunta, o agente de atendimento ao cliente ou o agente de atendimento ao consumidor ou qualquer usuário com a função proxy_case_creator pode ver o número do caso.

   O contato ou consumidor que publicou a pergunta também pode exibir o caso navegando até **Meus casos** no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ludificação

Incentive os usuários a participar e contribuir com conteúdo da comunidade fornecendo incentivos na forma de pontos, níveis de realização e distintivos.

Use a estrutura de ludificação para:

- Configure valores de ponto associados a atividades de usuário específicas.
- Defina os níveis de realização com base nos pontos ganhos.
- Crie e atribua crachás para reconhecer usuários.

Os administradores de comunidade podem:

- Crie regras e configure pontos que os usuários recebem para atividades na comunidade.
- Crie trilhas para separar logicamente os pontos atribuídos nas comunidades em diferentes áreas.
- Crie níveis na comunidade em que os usuários possam obter experiência ou reputação e configure intervalos de nível em cada definição de nível.
- Crie selos para premiar usuários por diferentes realizações.

Os usuários da comunidade podem:

- Executar atividades e acumular pontos.
- Alcance níveis com base no total de pontos.
- Exiba placares de líderes para encontrar especialistas da comunidade em fóruns ou tópicos específicos.
- Veja sua própria posição dentro da comunidade.
- Veja as conquistas de ludificação em seus perfis de usuário.

Componentes de ludificação

O recurso de ludificação inclui vários componentes, como regras, níveis e faixas, que permitem aos usuários ganhar pontos e crachás para atividades da comunidade.

Regras

As regras de ludificação permitem configurar pontos que os usuários recebem por atividades na comunidade.

A ludificação inclui várias regras predefinidas. O administrador de ludificação pode usar essas regras, modificá-las conforme necessário ou criar novas regras. Essas regras predefinidas incluem:

- Comentário marcado como útil: 5 pontos
- Documento marcado como útil: 5 pontos
- Vídeo marcado como útil: 5 pontos
- Blog marcado como útil: 5 pontos
- Resposta marcada como útil: 20 pontos
- Documento marcado: 20 pontos
- Blog marcado: 20 pontos
- Vídeo marcado: 20 pontos
- Resposta marcada como correta para uma pergunta: 40 pontos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um usuário executa uma atividade que tem uma regra de ludificação, o perfil de usuário identificado na regra recebe pontos. Os pontos recebidos por meio de uma regra de ludificação podem ser configurados para acumular para:

- Pontos gerais em toda a comunidade
- Pontos em fóruns associados à atividade
- Pontos em tópicos associados à atividade
- Pontos em uma faixa
- Pontos atribuídos para uma combinação de fóruns, tópicos e faixas

Se os usuários reverterem atividades anteriores, os pontos associados a essas atividades serão removidos. Por exemplo, se uma regra tiver sido definida e um usuário criar um blog, ele receberá pontos. Os pontos são deduzidos quando o blog é excluído. Se uma regra não tiver sido definida e um usuário criar um blog, nenhum ponto será concedido. Se o usuário o remover depois que uma regra tiver sido definida, os pontos serão deduzidos, mesmo que nenhum tenha sido concedido.

Informações relacionadas

Criar uma regra de ludificação

Rastreamentos

As trilhas fornecem uma maneira de separar logicamente os pontos atribuídos nas comunidades em diferentes áreas.

A ludificação inclui duas faixas pré-configuradas:

- Experiência da comunidade
- Participação na comunidade

Embora a aplicação esteja configurada para acumular pontos por trilhas, a ludificação não exibe trilhas no portal da comunidade.

Informações relacionadas

Criar uma faixa de ludificação

Níveis e intervalos de nível

Os pontos acumulados por usuários da comunidade podem ajudá-los a alcançar diferentes níveis de reputação.

O sistema é pré-configurado com níveis em que os usuários da comunidade podem ganhar pontos e obter experiência ou reputação:

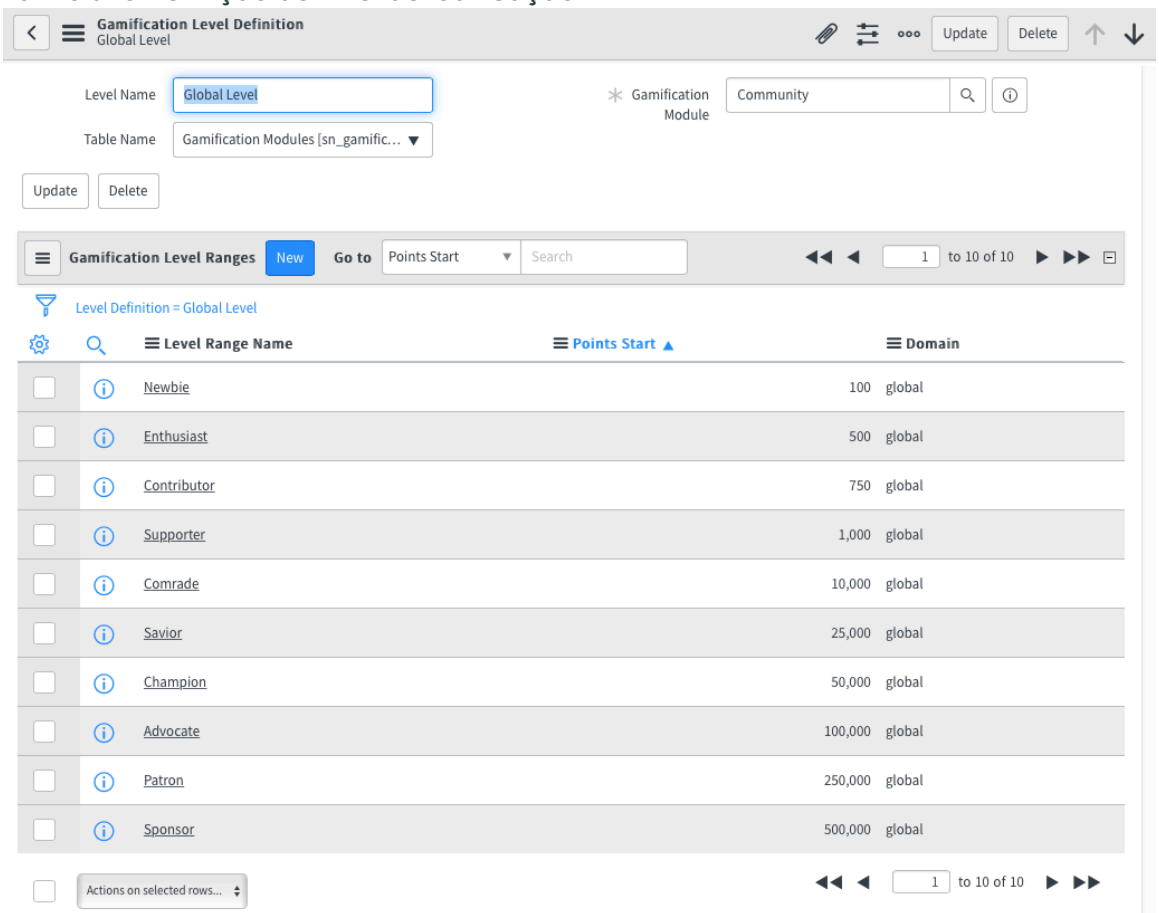
- Global: pontos gerais acumulados em toda a comunidade
- Fórum: pontos acumulados em fóruns associados à atividade
- Tópico: pontos acumulados em tópicos associados à atividade

Os administradores de ludificação podem configurar intervalos de nível em cada nível. Esses intervalos de nível progridem de um valor de ponto de partida para um valor mais alto (intervalos de ponto não se sobrepõem) e têm nomes exclusivos e configuráveis. Por exemplo, no nível Global, um usuário que obteve de 100 a 499 pontos é um Novato, enquanto um usuário que obteve de 500 a 999 pontos é um Entusiasta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de nível de ludificação



No portal da comunidade, os usuários podem ver os nomes do intervalo de nível e os totais de pontos nos componentes da interface do usuário de ludificação.

- Na página de placar e nos widgets de placar
- Na parte superior do perfil de um usuário, abaixo do nome de usuário e do cargo
- Na página de perfil do usuário na guia Conquistas
- Em páginas de conteúdo

Informações relacionadas

Gerenciar níveis de ludificação

Gerenciar intervalos de nível de ludificação

Crachás

Os usuários podem ganhar selos por realizações ou áreas de especialização dentro da comunidade. Os moderadores de ludificação atribuem manualmente crachás aos usuários.

A ludificação inclui vários selos predefinidos. Cada selo inclui:

- Um nome
- Um ícone
- Uma breve descrição

Os administradores e moderadores de ludificação podem conceder crachás a usuários da comunidade e também remover crachás. Um selo pode ser concedido a um usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma vez. Se um selo for removido de um usuário, ele poderá ser concedido a esse usuário novamente.

Os selos ganhos ficam visíveis no portal da comunidade nos componentes de interface do usuário de ludificação. Os usuários da comunidade podem ver os selos ganhos e os disponíveis em sua própria página de perfil de usuário na guia Conquistas.

Informações relacionadas

Criar um selo de ludificação

Pontos

Os usuários ganham pontos de ludificação ao realizar atividades na comunidade.

Os usuários podem ganhar pontos em uma comunidade, um fórum ou um tópico. Conforme os usuários acumulam pontos, eles atingem intervalos de nível. Os totais de pontos aparecem em tabelas de classificação e em perfis de usuário, no cabeçalho do perfil e na guia Realização. Depois que os pontos são concedidos a um usuário, uma entrada aparece na parte superior da lista de Pontos e o total de pontos do usuário é atualizado.

A lista Pontos tem uma opção de instância de widget para **Mostrar pontos para fórum privado**.

- Quando definido como verdadeiro, o registro de ponto exibido no perfil do usuário não mostra o nome do fórum se o usuário que executa a ação não tiver acesso ao fórum. Ele exibe "Fórum privado" no lugar do nome do fórum.
- Quando definido como falso, o registro de ponto não é exibido no perfil do usuário.

A lista Pontos também tem opções de instância de widget para o **Tamanho da página**, que determina o número de resultados exibidos na lista. Se houver mais resultados do que o número especificado nesta opção, um botão para mostrar resultados adicionais aparecerá na parte inferior da página de pontos.

Componentes da interface do usuário de ludificação

As informações de ludificação aparecem em tabelas de classificação, na página de perfil do usuário e nas páginas de conteúdo.

Página de placar

A página do placar de líderes exibe os principais colaboradores da comunidade, em um fórum ou em um tópico.

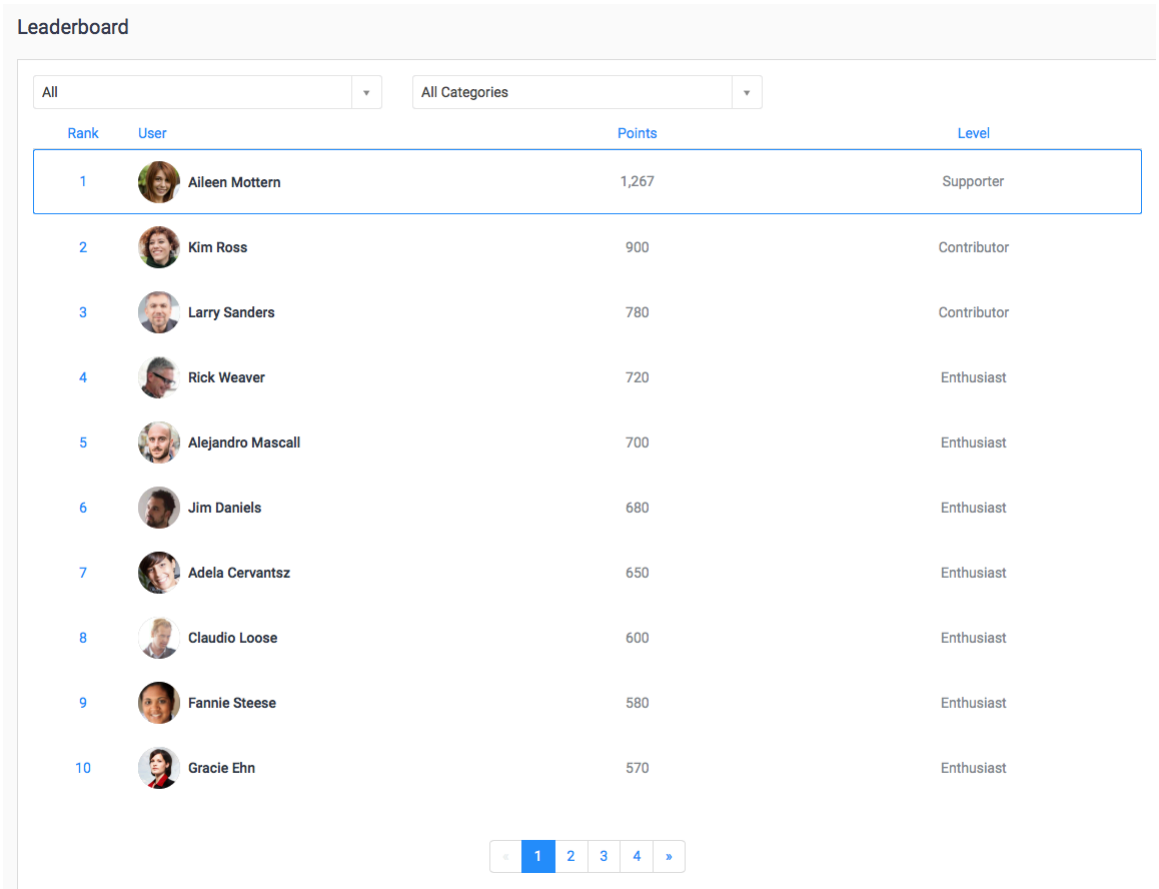
Os usuários aparecem na tabela de classificação com base no número de pontos ganhos e são classificados em ordem decrescente. Você pode filtrar o placar para exibir informações do mês atual ou de todos os tempos e por um fórum ou tópico específico.

Para exibir o placar, navegue até **Comunidade** > **Placar**. Você também pode clicar em **Mostrar placar** no widget de placar. Ao navegar até o placar de líderes a partir de um widget de placar em uma página principal de fórum/tópico, o placar de líderes mostra os principais pontuadores desse fórum/tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Placar da comunidade



Para cada usuário, o placar de líderes exibe:

- Classificação: mostra a classificação dependendo dos filtros selecionados (tempo, fórum ou tópico)
- Nome
- Foto de perfil (se disponível) ou iniciais
- Nível atual: mostra o nível global, de fórum ou de tópico, dependendo do filtro selecionado

Por padrão, o placar exibe 10 usuários por página. Os usuários podem usar os controles de paginação para exibir páginas adicionais. Apontar para um nome de usuário no placar de líderes exibe uma janela pop-up com mais informações sobre o usuário.

Widgets de placar

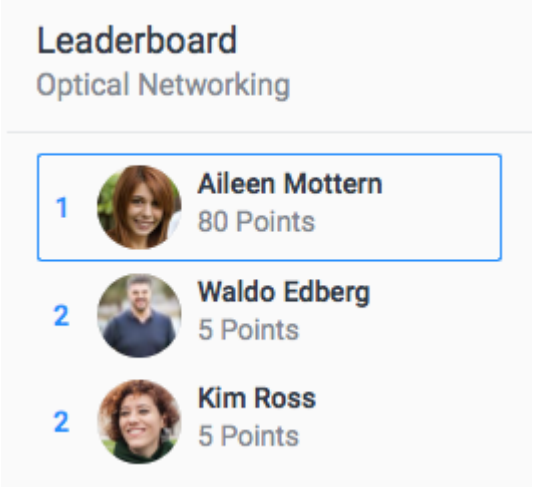
Os widgets de placar aparecem na página inicial da comunidade e nas páginas principais de fóruns e tópicos. Esses widgets exibem os usuários com os totais de pontos mais altos na comunidade, fórum ou tópico.

O widget de placar mostra os cinco principais usuários. Se houver mais de cinco usuários que ganharam pontos na comunidade, fórum ou tópico, **Mostrar placar** aparecerá na parte inferior. Clique neste botão para exibir todos os usuários na página do placar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de placar de fórum da comunidade



Para fóruns e tópicos, o cabeçalho do widget de placar exibe o nome do fórum ou tópico. Ao navegar para a página do placar de líderes a partir de um fórum/tópico, o placar de líderes mostra os principais pontuadores desse fórum/tópico.

Os administradores do sistema podem definir configurações para o widget de placar:

- O número de usuários exibidos no widget (o padrão é 5, o máximo é 10)
- O período de tempo (mês geral ou atual)
- O tipo de placar (comunidade, fórum ou tópico)
- Ancore em um fórum ou tópico específico (não recomendado)

Página de perfil de usuário

A página de perfil do usuário exibe informações de ludificação que mostram a experiência do usuário.

As informações de ludificação são mostradas em três seções da página de perfil do usuário:

- Na área do cabeçalho
- Na guia Conquistas
- No fórum e nos widgets de conhecimento do tópico

Área do cabeçalho do perfil de usuário

Quando o recurso de ludificação está habilitado, a área de cabeçalho do perfil do usuário inclui as realizações de ludificação atuais do usuário. Essas informações aparecem logo abaixo do nome e do título do usuário:

- Os três principais selos que foram concedidos ao usuário. Apontar para um crachá exibe o nome do crachá.
- O número total de pontos ganhos pelo usuário.
- O nível global atual atingido.

Guia Conquistas

Os usuários podem exibir detalhes sobre níveis de ludificação, selos e pontos na página de perfil do usuário na guia Conquistas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo e descrição da guia Realização	
Níveis	Uma lista dos níveis disponíveis para o usuário, com o nível atual realçado. Esta guia inclui um link para a página da comunidade **Como ganhar pontos**.
Crachás	Uma lista de selos ganhos e selos disponíveis para o usuário. Os selos ganhos aparecem na parte superior da lista. Selos ganhos são classificados pelos ganhos mais recentemente. Os selos disponíveis aparecem abaixo dos selos ganhos. Os usuários podem filtrar esta lista para exibir todos os crachás ou crachás ganhos. Ao exibir o perfil de outro usuário, somente os selos ganhos são exibidos e classificados pelos ganhos mais recentemente.
Pontos	Um histórico dos pontos ganhos e das atividades realizadas pelo usuário. Esta lista inclui as últimas 10 atividades. Clique em **Mostrar mais** para exibir páginas adicionais. Os moderadores de ludificação podem conceder e remover pontos para usuários da comunidade. Esta guia inclui um link para a página da comunidade **Como ganhar pontos**.

Widgets de conhecimento de tópico e fórum

Os widgets de conhecimento de tópico e fórum na página de perfil do usuário fornecem uma representação visual das principais áreas de conhecimento do usuário.

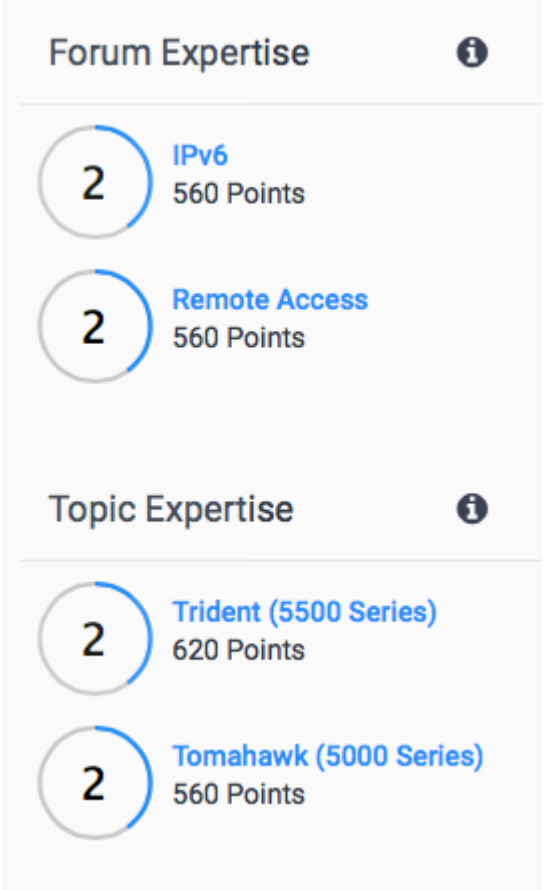
O número dentro do círculo e o realce azul ao redor do círculo representam o número de níveis concluídos. Por exemplo, 2 de 5. O número abaixo do círculo indica o número total de pontos que o usuário obteve no fórum ou tópico. O widget exibe até cinco itens e o administrador do sistema pode configurar o widget para mostrar até um número máximo de 10 itens.

Clicar no ícone de informações exibe os níveis de fórum ou tópico e os intervalos de pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de conhecimento de tópico e fórum



Páginas de conteúdo da comunidade

O nível de ludificação e os selos do usuário são exibidos nas páginas de conteúdo, para que outros usuários da comunidade possam ver a reputação do colaborador de conteúdo.

Apontar para um nome de usuário em páginas de conteúdo, como perguntas, blogs e vídeos, exibe uma janela pop-up com informações de ludificação, incluindo selos ganhos, total de pontos e nome do nível. Essas informações estão disponíveis para o autor ou um usuário que respondeu ou comentou esse conteúdo.

O administrador da comunidade pode mudar o nível exibido para mostrar o nível global ou o nível do fórum. Esta exibição pode ser controlada pela propriedade sn_communities.content.show_gamification_level.

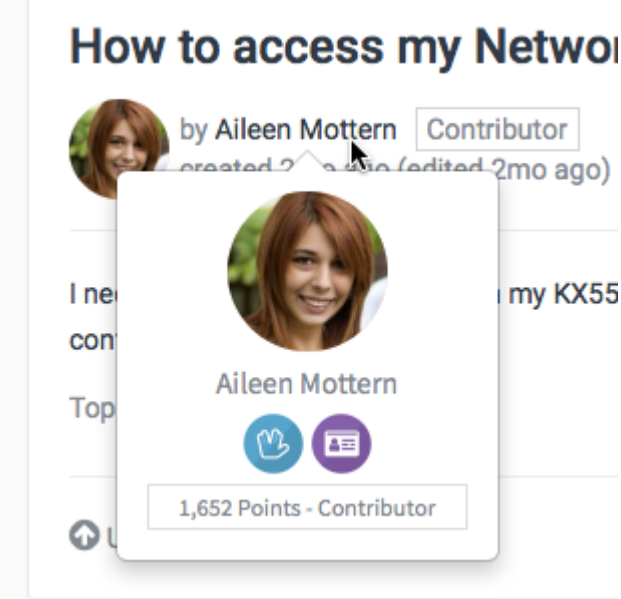
Dependendo das informações disponíveis, pode haver três versões diferentes para o pop-up:

- Nome e foto do perfil
- Foto de perfil e nome com pontos globais
- Foto de perfil e nome com pontos e crachás globais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela pop-up de perfil de usuário com informações de ludificação



Notificações de ludificação

Os usuários da comunidade recebem notificações sobre atribuições de selo e níveis alcançados por meio do feed de atividades.

Isso inclui níveis globais, de fórum e de tópico atingidos. Um usuário, ou qualquer um de seus seguidores, é notificado por meio de uma atualização de feed de atividades nos seguintes cenários:

- Quando um usuário avança um nível (global, fórum ou tópico)
- Quando um usuário recebe um selo

Como ganhar pontos

Para ser transparente para os usuários sobre as regras de ludificação, você pode compartilhar os pontos recebidos para atividades da comunidade.

Navegar até **Comunidade** > **Como obter pontos** para obter uma descrição das atividades que os usuários podem realizar para ganhar pontos. Esta página tem links para a página de perfil do usuário. Se as regras de ludificação forem modificadas, esta página mostrará as informações atualizadas.

Administrar ludificação

Usuários com a função de administrador de ludificação podem criar as regras e outras entidades que concedem pontos aos usuários com base em sua participação na comunidade.

Configurar propriedades de ludificação

Configure propriedades de ludificação para atender às necessidades da sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Propriedades de Ludificação**.
2. Insira o número de dias para armazenar o histórico de atividades de ludificação.
   O padrão é 180 dias. Um trabalho agendado limpa o histórico de pontos com mais de 180 dias. Esta limpeza não exclui os dados agregados.
3. Insira o número máximo de níveis que podem ser definidos.
4. Clique em **Salvar**.

   Propriedades adicionais podem ser configuradas para o recurso de ludificação. Para obter mais informações, consulte Propriedades de ludificação.

Criar uma regra de ludificação

Crie regras de ludificação para que os usuários recebam pontos para atividades da comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gamification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Regras**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Regra de Ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração de regra de ludificação

Campo	Descrição
Nome de Regra	Um nome descritivo para a regra de ludificação.
Módulo de Ludificação	A aplicação à qual esta regra se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um módulo na lista Módulos de ludificação. O padrão é **Comunidade**.
Tipo de atividade	A atividade do usuário à qual esta regra se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um dos tipos disponíveis na lista Tipos de atividade.
Perfil a Receber Pontos	O tipo de perfil de usuário que ganha pontos por executar a atividade definida nesta regra. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um perfil correspondente à atividade.
Excluir Autoprêmio	Caixa de seleção para garantir que o executor da atividade não seja o mesmo que os pontos de recebimento do perfil.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a regra. O padrão é definido como ativo.
Faixa de Ludificação	A faixa de ludificação à qual esta regra pertence. Clique no ícone de pesquisa para selecionar uma das faixas disponíveis na lista Faixas de ludificação. Por padrão, duas faixas estão disponíveis: ◦ Experiência da comunidade ◦ Participação na comunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pontos	O número de pontos ganhos pela execução da atividade definida nesta regra.
Pontos de Áreas de Experiência	Os pontos acumulados podem ser usados para uma experiência no nível de fórum ou tópico. Clique no ícone de cadeado para expandir o campo e configurar se os pontos devem ser acumulados para um fórum e/ou tópico.

4. Clique em **Enviar**.
   A regra recém-criada aparece na lista Regras de Ludificação. Esta regra aparece na página Como ganhar pontos.

Criar uma faixa de ludificação

Crie controles para fornecer uma maneira lógica de separar pontos atribuídos nas comunidades em áreas diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_gamification.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Rastreamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário Faixa de Ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração de acompanhamento de ludificação

Campo	Descrição
Nome de rastreamento	Um nome descritivo para a faixa de ludificação.
Módulo de Ludificação	O módulo ao qual esta faixa se aplica. Clique no ícone de pesquisa para selecionar um módulo na lista Módulos de ludificação. Por padrão, o módulo está definido como Comunidade.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar a faixa. Por padrão, este campo está definido como ativo.
Aplicação	A aplicação à qual esta faixa se aplica. Por padrão, o módulo está definido como Comunidade.
Ordem de Exibição de Faixa	A ordem em que a faixa aparece.

4. Clique em **Enviar**.
   A faixa recém-criada aparece na lista Faixas de ludificação.

Nota: Embora as faixas possam ser configuradas, elas não são exibidas em nenhum lugar no Portal da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um selo de ludificação

Crie distintivos de ludificação que os usuários ganham por conquistas dentro da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de ludificação inclui vários crachás predefinidos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Administração de Ludificação** > **Crachás**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário do selo de ludificação conforme necessário.

Formulário de configuração do selo de ludificação

Campo	Descrição
Módulo de Ludificação	A aplicação à qual o selo se aplica. O módulo padrão é **Community**.
Nome do Cartão de Identificação	O nome do selo como ele aparece no Portal da comunidade.
Ordem de Exibição de Cartão de Identificação	A ordem do selo indica a classificação. Se um usuário da comunidade tiver vários crachás atribuídos a ele, este campo determinará a sequência na qual os crachás serão exibidos.
Ativo	Habilite esta caixa de seleção para ativar o selo.
Descrição	Uma breve descrição do selo como ele aparece no Portal da comunidade.
Ícone de Cartão de Identificação	O arquivo de imagem do selo. Clique para adicionar o ícone, escolha o arquivo de imagem desejado e clique em **OK**. **Nota:** O tamanho de imagem recomendado para o desempenho ideal é de 50 pixels por 50 pixels e inferior a 500 KB.

4. Clique em **Enviar**.
   O selo recém-criado aparece na lista Selos de Ludificação.

Gerenciar níveis de ludificação

Gerenciar os níveis predefinidos para especialidades global, fórum e tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ludificação inclui níveis predefinidos de global, fórum e tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ludificação** > **Configuração** > **Níveis**.
2. Exiba as definições existentes para níveis global, fórum e tópico.
3. Altere o **Nome do Nível,** se necessário.
4. Clique em **Enviar**.
   Não é recomendável adicionar novas definições de nível, a menos que haja um caso de uso forte. Se você precisar adicionar ou modificar intervalos de nível em definições de nível existentes, consulte Gerenciar intervalos de nível de ludificação.

Gerenciar intervalos de nível de ludificação

Gerencie intervalos de nível para uma definição de nível de ludificação, para reconhecer o nível de conhecimento dos usuários da comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ludificação inclui níveis predefinidos de global, fórum e tópico. Cada definição de nível pode ter vários intervalos de nível e o sistema é predefinido com 10 intervalos para o nível global e cinco intervalos para os níveis de fórum e tópico. Cada intervalo não deve se sobrepor e deve ter um valor inicial exclusivo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ludificação** > **Níveis**.
2. Selecione o nível desejado (global, fórum ou tópico).
3. Modifique o **Nome do intervalo de nível**.
4. Modifique o campo **Início dos pontos**.
   Cada intervalo não deve se sobrepor e deve ter um valor inicial exclusivo.
5. Clique em **Enviar**.
   Os intervalos de nível são atualizados no Portal da comunidade.

Ludificação moderada

Monitore os pontos ganhos pelos usuários e conceda pontos e selos aos usuários com base em sua participação na comunidade.

Conceder ou remover pontos de um usuário da comunidade

Conceda pontos a um usuário para reconhecer suas contribuições para a comunidade. Remova os pontos de um usuário se você observar que ele está violando o sistema de ludificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.moderator

Procedimento

1. Navegue até a página inicial da Comunidade.
2. Ir para **Comunidade** > **Placar**.
3. Clique no nome do usuário no placar para abrir o perfil do usuário.
4. Clique no ícone de estouro de perfil (**...**) e selecione **Atribuir pontos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na janela pop-up Atribuir pontos, insira o número de **Pontos**, um **Motivo** para conceder os pontos e selecione **Rastrear**.
   a. Para atribuir pontos, os pontos inseridos devem ter um valor positivo, como 100.
   b. Para remover pontos, os pontos inseridos devem ter um valor negativo, como 100.
   O número máximo de pontos que podem ser concedidos ou removidos de uma só vez é 1000.
6. Clique em **Atribuir pontos**.
   Uma entrada para a atividade de atribuição de ponto é exibida na parte superior da lista de Pontos e o total de pontos do usuário é atualizado.

Conceder um selo a um usuário

Conceda selos de ludificação para os usuários da comunidade a fim de reconhecer suas atividades na comunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um selo pode ser concedido a um usuário apenas uma vez. Se um selo for removido de um usuário, ele poderá ser concedido a esse usuário novamente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Dados de Ludificação** > **Cartões de Identificação de Perfil**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Selo** na lista Selos de Ludificação.
4. No campo **Perfil dinâmico**, adicione o nome do usuário.
5. Clique em **Enviar**.
   O crachá é atribuído ao usuário e aparece no portal da comunidade.

Remover um selo de um usuário

Remova um selo de ludificação de um usuário da comunidade se ele não for mais relevante para esse usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Comunidade** > **Dados de Ludificação** > **Cartões de Identificação de Perfil**.
2. Selecione o campo **Ativo** para o usuário e crachá desejados.
3. Altere o campo **Ativo**para falso.
4. Clique em **Atualizar**.
   O selo é removido para esse usuário e não está mais visível no portal da comunidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.